

Univerzita Karlova v Praze
Evangelická teologická fakulta

Bakalářská práce

Matúš Žák

**Streetwork s dětmi a mládeží v programech
Libuschka a Bouda Proximasociale, o.s.**

Katedra: Sociální práce
Vedoucí: Marie Vorlová
2007

1. Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci Streetwork s dětmi a mládeží v programech Libuschka a Bouda Proximasociale, o.s. zpracoval samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů a literatury.
2. Tuto práci nepředkládám k obhajobě na jiné škole.

„Říkáš, že život se skládá z maličkostí, ale jenom ty to chápeš tak, že každá z těch maličkostí má životní význam. Rozkládáš život na maličkosti místo abys ho z nich skládal.“

V. Levi

Obsah

Obsah.....	4
Úvod.....	5

Praktická část

I. nepřímá a přesahující práce

1. Předkládání plánů na následující služby na pondělních poradách.....	7
2. Pojmy kontaktní práce/pracovník/ kontakt vysvětlení pojmu.....	8
3. Pojem nízkoprahovost.....	12
4. Definice přímé a nepřímé práce.....	14
5. Plánování a příprava přímé práce.....	14
6. Spolupráce s ředitelkou a kolegy a jednání s relevantními institucemi k vůli klientů.....	21
7. statistika.....	26

II. přímá práce

Teoretická část

8. Místo terénních programů Libuschka a Bouda v Proximě.....	31
9. Terénní sociální program Libuschka a Bouda a metody sociální práce.....	33
10. Další definice terénní sociální práce.....	35
11. Terénní sociální práce a kontaktní práce.....	37
12. Sociální pedagogika východisko pro práci terénních programů.....	39
13. NZDM a ostatní instituce a služby pro děti a mládež.....	42
14. Historie NZDM v Čechách.....	43
Závěr.....	45
Resume.....	46
Literatura.....	47

Úvod

O pár řádků níže se budete moci seznámit s mým pohledem na terénní sociální práci, jak ji provádíme v rámci Proxima sociale o.s.

Chtěl jsem, osobitou formou, představit téma streetworku v konkrétních programech Libuschka a Bouda, přiblížit čtenáři atmosféru a průběh práce s dětmi a mládeží. Ta je v současnosti mým denním chlebem a i přes obtíže a nároky s ní spojené představuje zároveň obohacující výzvu.

Dalším cílem této bakalářské práce bylo hodnocení mého působení v Proximě a fungování organizace a zjištění možných cest k zlepšení v souvislosti s procesem zvyšování kvalit, v našem případě, nízkoprahových služeb pro děti a mládež.

Na obou terénní programech se podílím třetím rokem mám pocit, že jsem se hodně učil a rozhlížel, pomalu začínal získávat potřebnou sebedůvěru a jistý přehled. Učil jsem se od klientů a uživatelů služby během interakcí s nimi. Získával jsem zkušenosti a nové poznatky při spolupráci s kolegy a nadřízenými během porad, intervizí, supervizí a přímé spolupráce v terénu či v obou maringotkách atd. Třibil jsem a zkoušel uplatňovat teoretické poznatky, pracovní techniky, rady získané během studia a na kurzu ČAS zvaném PRAMEN, mezi nimi i tu, že je nutné vzdělávat se a hledat informace o technikách, pracovních postupech teoriích, reflektovat hodnotit a zlepšovat svoji práci, kterak o tom píše v úvodu ke knize Umění pomáhat, jenž mě v poslední době velmi ovlivnila, I. Úlehla.

Práce jež leží před vámi je dělena, podle obyčeje na dvě části jedna se dá označit za více praktickou a druhá za spíše teoretickou. Začínám onou „praktičtější“. Dovolil jsem si ji rozdělit na dvě části podle typů činností terénního sociálního pracovníka, z nichž první má dvě poloviny oddělené popisem práce v kanceláři KC Krok. Podobně dělí Z. Bednářová praktické činnosti streetworkerů na přesahující nepřímé a přímé¹. Jednotlivé části začínají popisem praxe mého pracoviště. V první a druhé polovině první části se zaměřuji na některá témata v obou obsažená a po druhé části, věnující se jednomu dni přímé práce, následuje teoretická partie. V ní se

¹ viz Bednářová, Pelech. Slabikář sociální práce na ulici. 1. vyd. Brno : Doplněk, 2003. 104 s. ISBN 80-7239-148-8 s. 44

snažím na radu vedoucí práce ozřejmit vlastní náhled na problematiku z širší perspektivě a zasadit praxi „teréňáka“ do kontextu metod sociální práce.

Praktická část

I.

nepřímá a přesahující práce

Je pondělí ráno, kolem desáté, připravuji se do práce. Batoh, klíče od maringotky, služební telefon, pracovní deník, sešit na poznámky z porad, notes, diář, termoska, světlo nasazovací na čelo, lucerna, pár knížek. V metru někdy lehce nedbalá příprava porady – pročítám záznamy z deníku, jindy zas usebrání, urovnávání myšlenek, a nebo rozhovor s kolegy, kteří náhodou jedou ve stejném vagóně. Po jedenácté na Hájích – Jižní Město, v 11.15 většinou začínáme; sedací nábytek do kruhu.

Kolem mě sedí mí kolegové, kontaktní pracovnice a pracovníci klubů Krok a Jižní pól, terénní sociální pracovnice a pracovníci na Jižním Městě a v Modřanech, vedení porady se ujímá koordinátor.

Porada mívá dvě části. První patří koordinátorovi programu Nízkoprahových zařízení a služeb pro děti a mládež tzv. NZDM. Rozdávají se v ní pracovní úkoly, dochází i k hodnocení některých událostí. Druhá část porady sestává ze svého druhu hlášení od pracovníků týmu NZDM. Zpravidla obsahuje výčet, hodnocení nebo popis průběhu služeb či jiných pracovních činností uplynulého týdne. Dále předkládáme v krátkosti plán, co připravujeme na tento týden a naše potřeby: např. peníze na koupi vybavení, dohaduje se i spolupráce při náročnějších činnostech apod.

Tady popis pracovního týdne „teréňáka“ přeruším a trochu rozeberu některé jednotlivosti. Jako je nízkoprahovost, pojem kontaktní pracovník a téma předkládání plánu na poradách. Začnu od konce tzn. tématem:

1. Předkládání plánů na následující služby na pondělních poradách

Pondělní poradu chápu jako určitý intervizní prostor, ve smyslu sdílení a hodnocení účinnosti příprav i přímé práce s klienty. Týdenní plán představuje v mém případě slabou stránku pondělní porady oproti zhodnocení a popisu již uskutečněné práce a zejména aktivit v přímé práci s dětmi a mládeží v programu Libusčka a Bouda a související nepřímé práci. Ty jsem se naučil už prezentovat na pondělních poradách celkem otevřeně, i když jsem s tím měl dříve problémy. Občas se sice stane, že narazím-li na nějaké osobnější či těžší téma, je stále nelehké sdílet ho s kolegy, potom dochází k tomu, že tato citlivější témata odsouvám do pozadí a trápí mě.

Důležitost, kterou věnuji předkládání nejen minulých událostí, ale v tomto případě plánovanému, vycházím zejména ze zkušenosti, z některých intervizí a supervizí. Sdílení, potvrzení nebo i spolupracovníky vyjádřené pochybnosti a varování ve věcech práce s klienty nebo týmových vztahů totiž přispívají často k lepšímu pocitu při práci, rozšíření obzoru pracovníka a větší jistotě. Výsledkem supervizních nebo intervizních setkání může pak být výběr nějakých nástrojů, inspirace, strategie na odstranění nebo řešení těžkostí.

Napadlo mě tedy, že pro lepší poskytování služby bude dobré, když se zaměřím na přípravu na pondělní porady. Díky kontemplaci situace si pak vytvořím plán, který se pokusím předkládat kolegům a koordinátorovi. Protože budu věnovat přípravě na poradu delší čas a větší pozornost, plány se stanou v jednotlivých krocích jasnější jak pro mě, tak pro ostatní. Zpětná vazba ze strany spolupracovníků, kterou si možná budu muset, pokud to bude schůdné a nepřijde spontánně, vyžádat, pak může ovlivnit, jak bude služba vypadat.

Ačkoliv se jedná o maličkost, odhadem cca 5-7 minut prezentace během kolečka a řekněme asi půl až tři čtvrtě hodiny přípravy, což se zdá nehodné jakéhokoliv rozboru², účinné reflektování práce na ulici a v maringotkách mezi mladými a ověřování si role strýta prostřednictvím porady s kolegy, je důležité. Tato důležitost je základní, jedná se např. o předpoklad sociální práce, jak píše ve své učebnici Úlehla na str. 12, o promyšlení činností pracovníka a rozvíjení, cvičení a třibení tohoto myšlení. Dále najdeme pojem reflektování v rejstříku Úlehlovy učebnice čtyři odkazy. Např. na str. 23 píše Úlehla o procesu reflektování vlastní práce, což je, jak uvádí, kupříkladu - soustavné a disciplinované pozorování vlastní práce pracovníka, čemuž vážnost v přístupu k přípravě na pondělní poradu odpovídá. Podobně v Éthu 5/94 v Klímově článku na str. 10 dole, kdy za jedno z východisek sociální pedagogiky označuje systemický přístup, k němuž se, podobně jako Úlehla v jisté souvislosti také hlásí a pro, který, jak píše, je reflexe místa a účel pracovníka v interakci s klientem stěžejní.

Tímto přístupem bude poznamenána i moje práce, hodilo by se, kdybych se k tématu systemického přístupu ještě vrátil aspoň při dalším sebevzdělávání.

Za další úvahu by možná stálo téma výzkum způsobů reflexe práce pracovníky a její prezentace např. v našem zařízení nebo i v jiných; jak pracovníci mluví o své spolupráci s klienty, jak o klientech. Související téma může být týmová nebo i organizační kultura či skryté kurikulum. Domnívám se, že tyto faktory odrážejí přístup ke klientům nebo chcete-li uživatelům služeb a lidem, se kterými se pracovníci v poli setkávají, a tak stojí za pozornost. Částečně se k tomuto tématu vrátím v části věnované spolupráci při prosazování práv a zájmu klientů Tímto

² Navíc intenzita a povaha terénní sociální práce jsou poměrně rozmanité. Často dochází k nečekaným setkáním, nebo naopak nepotkáte klienta na kterého jste se připravovali.

směrem, zdá se, ukazuje i Úlehla, když píše „ Jaké vztahy máme k sobě, takové máme ke klientům“³.

2. Pojmy kontaktní práce, kontaktní pracovník a kontakt vysvětlení pojmu

„ Kontaktní práce (dle Stanička):

Kontaktní práce (v širším smyslu)

Je komplex nízkoprahově organizovaných služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu a konkrétní kontaktní práce s jednotlivcem a sociálními skupinami, které nemohou nebo nechtějí vyhledat standardní institucionální pomoc a u kterých je předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci.

Formy

Kontaktní práce může být poskytována ve dvou základních formách:

- mobilní kontaktní práce (metoda streetwork, terénní sociální práce)
- stacionární kontaktní práce (NZDM a kontaktní centra)

Komplex kontaktní práce obsahuje následující sociální služby:

- obligatorní (výchovné, vzdělávací a aktivizační programy; pomoc při prosazování práv a zájmů; poradenské služby)
- fakultativní (odborné poradenské služby; terapeutické služby; instrumentální pomoc – ubytování, hygienu, stravu..)

Kontaktní práce (v užším smyslu)

Definice kontaktu jako prostoru pro poskytnutí služeb (tady a teď).

- Dosud není uspokojivá a obecně přijatelná definice kontaktu
- nevhodné varianty jsou např. podle množství stráveného času

³ Úlehla, s. 113

Ke kontaktu dochází mezi klientem (příjemcem služby) a pracovníkem (poskytovatelem služby). Cílem kontaktu je vytvořit prostor pro realizaci služby. Klient využívá alespoň něco z nabídky pracovníka.

Zvláštní formou je tzv. nespecifikovaný kontakt = kontakt bez čerpání služby:

- v KC jde o prosté využití kontaktních prostor
- v TP jde o cílený kontakt klienta s pracovníkem, kdy klient nechce nic než ujištění, že program funguje a pracovník je k dispozici. V této situaci terénní pracovník de-facto odkazuje sám na svou vlastní službu (naopak nejde o kontakt při náhodném setkání klienta a pracovníka na ulici).

Jednotlivá setkání s osobami, které nejsou součástí cílové skupiny nelze považovat za

kontakt, a to i přesto, že taková setkání mohou být nezbytná pro rozvoj a provozování terénní práce (lidé ze sousedství, barmani, apod.)

Kontaktní práce v centru a na ulici

Kontaktní práce se liší především nabídkou služeb a statutem pracovníků. Vhodnost volby pro jednu z variant práce je dána především finančními možnostmi projektu (TP je vždy levnější varianta) a potřebami cílové skupiny.

Varianty pro volbu terénní práce:

- Cílová skupina nemá k dispozici potřebné služby, ale ještě není zřejmé jak budoucí služby nastavit.
- Cílovou skupinu se nedaří účinně oslovit existujícími způsoby intervence.
- Existující programy neposkytují takové služby, které cílová populace potřebuje. (může jít i o situační potřeby)

V místech, kde je terénní práce použita pro iniciační fázi projektu centra není chybou, když terénní pracovník přejde do „ klubu“ a stane se kontaktním pracovníkem centra. Tuto změnu je však třeba reflektovat!

Vědomí odlišnosti statutu terénního pracovníka a pracovníka centra je významný zejména

v programech, kde terén a centrum pracují vedle sebe.

Souběžné využívání terénní práce a centra klienty!⁴

Ve svém sylabu pro kurz Pramen, M. Zahradník definuje kontaktní práci jako: „profesionální činnost (záměrnou odbornou aktivitu) zaměřenou na *ovlivňování* (doprovázení při procesu změn) a na možnosti změn sociokulturního prostředí člověka.“ Dále objasňuje, že tato definice vychází z modelu identitní práce, viz časopis *Éthum* č. 1/93 s. 11 a na věc se dívá z „ *antropologické perspektivy* (neterapeutická intrapsychická, úzce individuálně zaměřená) = *zaměření na člověka teď a tady a akceptující přístup*, který z tohoto pohledu vyplývá = jevy a témata (problémy, příběhy jsou sledovány a posuzovány na *pozadí životního okolí a v kontextu reálných soc. vztahů a interakcí...*“. Pak M. Zahradník poukazuje na „blízkost kontaktní práce s komunitní prací, sociálním poradenstvím, sociální pedagogikou apod.“.

Citovaný sylabus dále nabízí definici kontaktu, podobně jako J. Staníček vidí kontaktní práce v užším a širším smyslu, také M. Zahradník píše podobně v případě kontaktu o širším užším smyslu kontaktu. „ a) *kontakt v širším slova smyslu* – uvědomované sdílení stejného prostoru, času a výseku životního příběhu lidí tj. aktivní vytváření nových soc. situací a vztahů (volně podle Klímy)“ Zahradník čerpal ve svém textu z Klímovy, dá-li se to tak říci, statě v publikaci „Děti a mládež v obtížných životních situacích“ z roku 2004. Kontakt v užším slova smyslu – „ (jako např. jednotka výkonu)“, *výkon* je zde chápán jako jednotka práce v NZDM, která je statisticky sledována. V oborové organizaci ČAS, která, mimo jiné vzdělávání Pramen organizovala, existovala také pracovní skupina zabývající se právě pracovními *výkony*. Ta vytvořila i seznam výkonů a jejich definic např. rozhovor, situační intervence, společná aktivity které používá, s určitými obměnami, celá řada NZDM možná je přístupná na webu ČASu www.streetwork.cz. A rád bych se zaznamenávání výkonu ještě později věnoval.

Kontakt v užším smyslu podle M. Zahradníka: „ (jako např. jednotka výkonu) - oboustranně intencionální interakce mezi pracovníkem a klientem, který má za cíl vytvoření a prohloubení vzájemné důvěry a vytvoření pracovního vztahu zaměřeného na naplnění potřeb klienta (skupiny), tj. zúčastněné pobývání, sdílení

⁴ Viz pomocné materiály kurzu Pramen 2006

a sdělování na základě pracovníkové kompetence a s klientovým vědomím (na základě klientova přání a případně souhlasu). Nakonec pasáže „ Základní otázky a východiska“ dodává: „ *hlavním prostředkem* naší práce (tedy zúčastněného doprovázení procesem změn a na možnosti navozování změn sociokulturního prostředí člověka zaměřených aktivit) je *autentický lidský kontakt* (JÁ – TY) a *hlavním nástrojem*, který k navození kontaktu máme k dispozici, *jsme my sami* (naše osobnost, naše lidské a profesní kompetence).“

„ Hlavními úskalími výchovné a sociální práce s rizikovou mládeží je tedy otázka prvotního lidského setkání a interakce s těmi, u kterých by pomoc a podpora byla prospěšná (tzv. děti s klíčem na krku, děti na útěku, mladistvé prostitutky, závislí, gambleři, členové uličních gangů, nezletilí vykradači aut). Mnohdy je také složitou otázkou, jaká nabídka může tyto dospívající a předčasně dospělé děti adresně oslovit. Navázání osobního *kontaktu* je nejen nezbytnou podmínkou, ale samo o sobě i významnou cílovou hodnotou specializované odborné činnosti, kterou proto pojmenováváme **kontaktní prací** *nebo nízkoprahově organizovaným působením*.“ Klíma s. 370.

3. Pojem Nízkoprahovost

„ Koncept *nízkoprahovosti* je z hlediska interakčního a intervenčního sociální analogií k pojmu *bezbariérovost* z hlediska architektonického. V obou případech jde o vyjádření respektu ke specifickým potřebám určitých jedinců. Koncept *nízkoprahovosti* je způsobvztahu majority k potřebným, kteří se mohou ocitnout na okraji; je takovým občanským vztahem, jímž má být usnadněn důstojnější – co nejnezávislejší a co nejproduktivnější život osob jakkoliv handicapovaných.“⁵

„ Koncept *nízkoprahovosti* vychází ze zkušenosti, že existují rozdíly mezi představou organizátorů odborné pomoci o tom, co potenciaální klienti potřebují, a tím, co by mohli reálně chtít a potřebovat.“⁶

Podle Klímy 2004 jsou nízkoprahové služby odlišné od standardních⁷

⁵ Děti a mládež, s. 376

⁶ Tamtéž s. 377

- 1) v zamýšlených cílech, kterými jsou:
 - a) snižování bezprostředních zdravotních či sociálních rizik,
 - b) minimalizace různých druhů interpersonálních konfliktů,
 - c) zprostředkování kvalifikovaného řešení problémů a zejména identifikace a přijetí klientem,
 - d) snižování nebezpečí sekundární deviace a patologizace,
 - e) stabilizace nepříznivé situace a rozšíření životních možností a příležitostí,
- 2) v dostupnosti
 - a) dostupnost služby
 - b) citlivost k roli „ klienta“
 - c) možnost nezávazné orientace
 - d) akceptace životních obtíží
 - e) bezpečí
- 3) ve specifické přístupu pracovníků ke klientů a jejich problémům
 - porozumění tomu, čím a jak budoucí klienti žijí tady a teď
 - pracovat s problémy, které mladý člověk má a prožívá, - nikoliv pouze s těmi, které způsobuje.
 - antropologická perspektiva

K dokreslení pojmu nízkoprahovost v souvislosti např. s lepším pochopení poslání *našich služeb* využijme definici A. Herzoga „ Při charakteristice našich služeb užíváme pojmy „nízkoprahový“ či „princip nízkoprahovosti“. Pokud přemýšlíme o podstatě a významu tohoto rysu našich služeb, výraz „nízkoprahový“ zjednodušuje a zkresluje. Ve skutečnosti jsme programy pracující s prahy, tedy programy, které si uvědomují své prahy a bariéry a umí s nimi efektivně pracovat.“⁸

⁷ Tamtéž s. 377 - 385

⁸Kontaktní práce : Antologie textů ČAS. Herzog A., Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy s.187

Zpátky do pracovního dne. Po poradě přejíždí část pracovního týmu do Modřan. Tady v době mezi poradou a přímou prací dochází k přípravě, která spočívá zejména v plánování přímé práce, dochází k interakcím mezi pracovníky a ředitelkou, komunikují emailem a čtu webové stránky, vytvářím letáky, kde informuji o službě, píši oznámení o případných změnách ve službě, tj. když je svátek nebo dovolená, prázdninová otvírací doba , věnuji se statistickému hodnocení služeb apod.

Termíny a témata charakterizující tuto část pracovního dne:

Přímá a nepřímá práce, plánování přímé práce, spolupráce s ředitelkou a kolegy a jednání s relevantními institucemi v zájmu klientů, statistika a výkony.

4. Definice přímé a nepřímé práce

„Přímá práce je konkrétní činnost vykonávaná s cílovými skupinami (klienty) v terénu nebo v zařízení. Obsahuje vlastní práci na ulici (streetwork), skupinovou práci v nízkoprahovém zařízení a také individuální pomoc.“⁹

„Nepřímá práce zahrnuje aktivity spojené se zajišťováním a plánováním veškeré činnosti, prezentaci práce, nezbytnou administrativu, jednání s relevantními institucemi v zájmu cílových skupin apod.“¹⁰

5. Plánování a příprava přímé práce

Plánování a příprava přímé práce zahrnuje celou řadu činností např. vytváření jakéhosi scénáře či rozvrhu služby. Je nutné připravit i nepřímou práci. Příprava přímé práce obsahuje stanovení cílů a postupů, jak jich dosáhnout, zvažování povahy a důležitosti, účinnosti smysluplnosti, přínosu, realizovatelnosti, legitimacy obojího.

To znamená položit si otázky: Co je potřeba udělat? Jak to udělám? Potažmo čemu se věnovat v rozhovorech atd., dále k ní patří prvek hodnocení předchozího - konkrétně uplynulých služeb a zkoumání a rozvoj osobních předpokladů.

⁹ Bednářová; Pelech, Sociální práce na ulici s. 23

¹⁰ Tamtéž s. 25

Podněty pro další práci vycházejí z několika stran, mimo např. již zmiňovaného sledování vývoje situace a jejího vyhodnocování. Dále beru v plánování v potaz reflexi i při samotné přímé práci např. v rozhovorech v terénu či při intervencích nebo prvokonatkech, zkoumání, pozorování sebe a svých vlastních reakcí, obav, krizí, jak v terénu tak v interakcích při poradách, od týmu a kolegů atd. Podobu strategie ovlivňují i impulsy např. ze studia, literatury, stáží.

V naší organizaci se setkávám s přípravou nebo plánováním na několika úrovních v září 2007 se nově zavedlo v prvku NZDM naší organizace měsíční plánování služeb. Již od začátku, co jsem v organizaci, existuje půlroční plánování služeb a jejich hodnocení a strategické plánování v horizontu několika let. Týdenní plánování jsem samostatně charakterizoval dříve. Aktuální situaci a nejpružnější nástroj je plánování denní – před službou.

Jednotlivé úrovně jsou spolu provázány. Tuto provázanost je třeba budovat a sledovat. Pokud v půlročním plánu jsou naplánovány akce je dobré promyslet i jejich přípravu. Je nutné vědět, jakou bude mít akce povahu, co bude jejím smyslem, jaký vidím smysl akcí v našich zařízeních. Předchází tomu „určitá diskuse“. Už nevím na jakém místě říká Úlehla, že všemu, co pracovník dělá předchází „určitá diskuse“ přinejmenším se sebou samým. Pokud tedy plánování a příprava akcí nebude prováděna a ověřována průběžně je pravděpodobné, že nebude akce tak zdařená nebo účinná. S tím souvisí i vyhodnocování akce. Byla uspořádána akce zdařilá? Z jakého hlediska? Naplnila naše cíle, cíle klientů?

Příprava na směnu tedy probíhá v několika fázích. Většinou zahrnuje pozorování a podněty, které jsem získal během minulých směn a je formována a provázána v souvislosti s celým systémem plánování . Ovlivňují ji i zkušenosti získané v průběhu celého mého působení ve službě, zejména však současná situace v lokalitě, kde působím. Další faktory jsou např. podněty z organizace, hodnocení kvality sociálních služeb.... Často také při vyhodnocování směny zjišťuji některé chyby a někdy s odstupem vyplouvají na povrch některé situace, slova nebo způsoby, na které je třeba se zaměřit.

Příkladem z minulé směny je interakce s klienty před samoobsluhou. Terénní sociální program Libuschka probíhá dva roky, v předchozím období se zdál být neefektivní. Snažíme se o zvýšení počtu zájemců o službu a o větší zapojení mládeže z lokality do programu.

V této situaci probíhal rozhovor se skupinou lidí. Při rozboru zjišťuji, že z větší části jsem opominul jednu dívku, kterou sice neznám tak dlouho a tak intenzivně jako další, ale nenavázal jsem s ní verbální komunikaci neznám její jméno.

Zpětně vidím, že by bylo dobré, kdybych se jí byl býval představil a s omluvou jí řekl, že mám pocit, že jsme se už viděli, případně, zda ví, co dělám a jak ji mohu říkat nebo aspoň pochvala, že má pěkného psa. Z mého pohledu došlo sice k očnímu kontaktu, a dívka viděla, jak probíhá kontaktní práce a nepřímo se jí zúčastnila, ale to je nedostačující. Uvědomil jsem si, že se mi to stává častěji. Vzhledem k výše uvedeným specifikům nízkoprahových služeb např. důležitosti kontaktu Já – Ty, jak uvádí M. Zahradník. Anebo „Navázání osobního *kontaktu* je nejen nezbytnou podmínkou, ale samo o sobě i významnou cílovou hodnotou specializované odborné činnosti, kterou proto pojmenováváme **kontaktní prací** *nebo nízkoprahově organizovaným působením*.“ viz Klíma s. 370.

Toto téma se pokusím předložit na příští intervizi. Reflektuji dvě jeho části. Kromě signálu poukazujícího na určitou ztrátu zájmu¹¹ o specifickou část cílové skupiny tzv. zájemců o službu, což je jeden z bodů, s tím, zdá se, úzce souvisí i jistá neochota objasňovat¹² klientele svou práci to je druhé téma.

Drobná vsuvka. K psaní se vracím po několika dnech. Na minulé intervizi se na toto téma nedostalo, jak to tak někdy bývá. Přesto došlo na základě určité reflexe situace k jejímu jistému posunu. Jak je vidět o několik řádků výše, vzal jsem si na pomoc autority. Výsledkem je změna. Shodou okolností jsem se při následné směně s dívkou se psem setkal. Vědom si svého poslání, na základě předchozího rozboru situace, věnoval jsem prohloubení kontaktu s dívkou více úsilí. Dostali jsem se do vzájemné interakce, nadnesl jsem, že mám pocit, že jsme se už někde viděli. Slečna mi to potvrdila. Ačkoliv ještě nevím, jak se dívka jmenuje, nebo jak jí mám říkat, znám už alespoň jméno jejího psa. Došlo k rozvinutí kontaktu a poukazu na službu, kterou nabízím.

Kromě změny v tomto jednotlivém případě, došlo k rozvoji mého přístupu v širší míře. Začínám klást důraz na prohlubování pracovního vztahu i s dalšími

¹¹ Viz Úlehla

¹² „... patří k pracovníkově profesionalitě zvládat odpověď i na tyto nevyslovené otázky. Znamená to soustavné objasňování vlastní pozice, poslání, pravidel, podmínek a morálky.“. Tamtéž s. 113

mladými lidmi, se kterými se ještě tolik neznám. Na intervizi jsem předložil jiné téma.

Hodnocení, reflexe odpoledního, podvečerního a večerního setkávání, nebo chcete-li kontaktní práce s dětmi a mládeží, je základem. Rozbor minulých směn chápu jako součást přípravy.

Promyšlení a reflexe uvedeného příběhu ukazuje do jisté míry povahu naší práce. Když se vrátíme v tomto konkrétním případě ke způsobům, jak se na práci připravuji, znovu se potvrzuje, že příprava spočívala ve zpětném pohledu na směnu. Ale je nutno dodat, že reflektování probíhá nejen po skončení přímé práce nebo v přestávkách mezi jednotlivými interakcemi, nýbrž i souběžně během kontaktu s klienty. Např. nepodařený nebo oslovenými nežádoucí kontakt na základě takové souběžné reflexe, ukončuji. Podobně v situaci, kdy vidím skupinu lidí odpovídající charakteristikám cílové skupiny, když nejsem dejme tomu v optimální psychofyzické kondici. Díky sebezkoumání jsem často schopen nahlédnout takové rozpoložení své osobnosti a přizpůsobím tomu svou strategii. Pak se můžu s vědomím své osobní situace pokusit např. o lehčí a opatrnější kontakt, spíše monitorující, než necitlivou intervenci. Vycházím tedy z hodnocení např. směny. Při rekapitulaci průběhu směny se vynořují jednotlivé kroky. Ty pak dělím na dobré a úspěšné interakce a ty méně povedené. Přemítám o tom, co jsem cítil, jak jsem jednal, co ovlivnilo, mé jednání. Rozebírám své reakce, interakce s klienty i chování klientů a možné příčiny i důsledky. Zapisuji si témata, která vezmu na supervizi nebo intervizi. Zaznamenávám si požadavky uživatelů služby apod. Hodnocení směny, které nemusí být nutně písemné, vyjma povinně vedené knihy služby a statistiky, i jiné záznamy jsou podkladem při další fázi přípravné práce, která pobíhá před samotnou směnou nebo před poradou viz kapitola jedna.

Příprava před samotnou směnou. Ačkoliv nevím přesně, co se při přímé směně stane, pokouším se předvídat. K domlouvání individuálních schůzek dochází jen zřídka. Na druhou stranu, jelikož se v terénu pohybuji docela pravidelně, snadněji se dostanu do rytmu života mládeže v daném sídlišti, který, i když je proměnlivý má své zákonitosti a určitou pevnost. Ta je dána například v terénní sociální práci fází a kvalitou vztahu cílové skupiny k zařízením (maringotce), vazbami mezi pracovníkem jednotlivci a skupinou, vztahy jednotlivců s partou, vznikem takové skupiny, jejím životem a zánikem, roční dobou, počasím, věkem, velkou roli hrají

i prázdniny. Jednotlivé skupiny a členové mívají své místo, kde je možné je zastihnout. Můžou tam být, ale když tam nejsou „babo rad“, pak následuje obchůzka a hledání.

Jak už bylo řečeno, směnu plánuji většinou s ohledem na minulé tzn. na situaci cílové skupiny, na počasí atd. případně beru v úvahu mimořádné úkoly – např. společenské zakázky, nebo požadavky vedení. Můžeme hovořit o jakémsi plánu cesty, „mapě“¹³ míst, kde se cílová skupina vyskytuje a kde se můžu setkat např. s klientem, kterému nabízím pomoc, nebo se ho chystám kontrolovat. Plán cesty a místa, která budu navštěvovat určují koho pravděpodobně potkám, s kým chci pracovat a obráceně. Dále je důležité mít představu, co daným klientům můžu a chci se pokusit nabídnout, nebo naopak na co je chci upozornit. Čím jasnější, tím lepší.¹⁴ Příkladem může být práce na rozvoji vztahu a pokus o navázání rozhovoru a nabídnutí služby, jak bylo popsáno v kasuistice výše.

Do přípravy patří i určité pracovní vyladění, soustředění se, nutné k podání optimálních výkonů.

Plán se snažím citlivě přizpůsobit dané situaci, svoji roli hraje i řada faktorů, které nelze předvídat a mnohokrát není plán ideálně propracovaný.

Téma příprav bylo klíčové také pro plánování programu Libuschka na podzim 2007, podle hesla „nejdříve organizace a potom práce“.

V souvislosti s financováním Proximy z Evropských fondů bylo vyžadováno vyplňování pracovních výkazů. Formulář, který se pro monitorování naší práce užívá, obsahuje počty hodin a pracovních dnů a popis vykonávané práce. Program končí v říjnu 2007.

Touto pasáží bych chtěl poukázat, mimo jiné na povahu „evropského“ přínosu, který, jak se ukazuje na příkladu pracovního výkazu a jeho smyslu, jak ho dále předkládám, není jen hmotný, ale může ovlivnit do jisté míry třeba efektivitu práce. Tato úvaha není jistě ničím překvapujícím. Přesto mi přijde důležité jí zmínit, snad čtenáři přiblíží mé myšlení.

V začátcích mého působení v organizaci, pokud si dobře vzpomínám, bylo požadováno, aby zaměstnanci vyplňovali zmiňovaný výkaz dle skutečnosti, co možná reálně podle vykonávaných činností a aktivit. Před koncem roku 2005 při

¹³ O mapě se v našem zařízení hovořilo v souvislosti s novým grantem na terénní práci, jehož poskytovatel, si vymínil vytvoření nějaké mapy působení, jestli se nemýlím.

¹⁴ viz dále část věnovaná přípravě u Ulehly

hodnotícím pohovoru, jsem dostal zpětnou vazbu, že přestože je nutné mnou vyplněné výkazy ještě upravovat, poskytly ředitelce materiál, z něhož si, podle jejího tvrzení, dokázala dobře představit, co, zejména v přímé práci dělám.

V dalším období se můj přístup k vykazování změnil. Příčiny této změny ponechám stranou. Začal jsem vyplňovat formuláře formálněji. Přestal jsem uvádět konkrétní aktivity a úkony kontaktní práce a označoval je jako přímá práce, terén Libuschka, terén Bouda. Konkrétní složky přípravy, nepřímé nebo přesahující¹⁵ práce nahradila slůvka obecná: administrativa, příprava. Přitom je nutné podotknout, že k zaznamenávání přímé práce docházelo. Založil jsem si v průběhu praxe totiž pracovní deník. Ten je prostorem sebereflexe viz např. Úlehla str. 23. V poslední době jsem rozšířil záznamy i o výčet činností nepřímé práce. Tyto budou dokladem účinnosti nepřímé práce.

Za vrchol rutiny se dá označit kopírování týdenních výkonů z měsíce na měsíc a úprava patřičného data. Došlo k tomu, že se pro mě vyplňování výkazů práce stalo činností doslova otravnou. Můj postoj se projevoval navenek v nedisciplinovanosti při dodržování data odevzdávání.

Letos v létě jsem se zaměřil na účinnost příprav a činností v kanceláři, před odchodem do terénu. Impulsem, kromě otrávenosti ze zmiňovaného vykazování, byla i přednáška Marcela Karrowa streetworkera z Offenburku, která se uskutečnila v rámci konference NZDM, letos na jaře v Jinonicích. Karrow zdůrazňoval důležitost dobré připravenosti streetworkera v souvislosti s obsahem služebního batohu. Svě tvrzení odůvodňoval povahou terénní práce. Ta může být velice pestrá a čím intenzivnější je kontakt s klienty, tím bývá intenzivnější i sociální práce, podpora či spolupráce a současně je kladen větší důraz na poskytovatele služeb. Tato Karrowova myšlenka mi připomněla latinské přísloví: „Všechno své nosím sebou“. Jak rozumět onomu přísloví v situaci, kdy vyrážím do Modřanských ulic? Kromě důležitých věcí, které si dávám do ruksaku, nesmím zapomenout své komunikační dovednosti, širokou škálu znalosti, zkušenosti, humor, nadhled, sebeovládání, pohotovost, toleranci, dobrou náladu, rozumnost, kompromis, omluvu, *žádost*

¹⁵ Viz Bednářová; Z. Pelech L. Sociální práce na ulici s. 25

*o zpětnou vazbu*¹⁶, *reflexi vlastní práce*¹⁷ ... atd. Příprava, zjednodušeně, spočívá v tom, obstarat si výše naznačenou výbavu a nezapomenout si ji vzít. Zkrátka tato práce není lehká čím lépe budu připraven tím lepší lze očekávat výsledky.

V souvislosti se slovy M. Karrowa se mi dostalo např. nového pohledu na poprvé oslovované mladé lidi, ale i na kontakt obecně, jako na jedinečný okamžik, který má velký potenciál. S odstupem několika měsíců můžu říci, že prostor setkání se v mém chápání rozšířil. Otevřeli se mi tak nové možnosti při jeho navázání a nové inspirace v jeho uskutečňování. Toto chápání kontaktu odlehčuje a okysličuje setkání. Přináší s sebou totiž i něco uctivého, respektujícího a příjemného, co je příznakem dobré sociální práce.¹⁸

Příprava u Úlehly:

Přestože už i předešlá část práce týkající se přípravy a vůbec celá práce jsou ovlivněny prací I.Úlehly, rozhodl jsem se ještě v závěrečné části pasáže věnované právě přípravě, několikrát zmiňovanou knihu využít.

Velký význam přípravy dokládá například prostor, který tomuto tématu autor ve své knížce věnuje. Přípravu člení na: *setkání*, pak se věnuje konceptům *přebírání kontroly a nabízení pomoci*, dále, *smyslu a poslání sociální práce, principu držitele problému*, nabízí *výčet profesionálních způsobů práce* a první kolo uzavírá *práci se „spisy“* V dalším kole přípravu charakterizují témata: *Sociální práce a příbuzné obory, etika profesní práce, výcvik pracovníků a kam pracovník nemůže*.

Úlehla se domnívá, že ve fázi přípravy je pro pracovníka nezbytné, aby např. věděl, „co je zač a čím pomáhá.“¹⁹ Tak tedy, co jsem zač? Je mi 27, mladý dospělý, píšu „bakalářku“, žiji v Praze, živým se dva roky terénní sociální prací, učím se pomáhat, jsem vzorem, zaměstnancem, kolegou, členem společnosti, nacházím se v naší kultuře, ovlivňují mě určité subkultury, mám pár koníčků, jsem určitého vyznání, národnosti, moji předkové jsou..., jsem tak a tak sexuálně orientovaný, prošel jsem pár kurzy, určitou životní zkušeností, obklopují mně různí přátelé, kamarády a známí, ke kterým se chovám různě, v dětství a mládí jsem se věnoval

¹⁶ „Práce s volbou je úhelným bodem jeho profesionality, a tedy odpovědnosti. Naštěstí pracovník není na své rozhodování nikdy sám. Kdykoli bude chtít, má na pomoc zaujatého a schopného spolupracovníka – klienta.“ Úlehla s. 27

¹⁷ „To znamená soustavného a disciplinovaného pozorování své vlastní práce, přemítání nad ní v jejím průběhu a soustavného zacházení se sebou samým.“ Tamtéž s. 23

¹⁸ Viz např. tamtéž s. 26, 114

¹⁹ Úlehla s. 15

tomu a tomu, chodil jsem na tu a tu ZŠ, na nějaké kroužky, do devítky, na SŠ, tam jsem prožíval různé věci, které mě ovlivnily. Byl jsem v pár určitých partách, teď jsem člen např. pracovní skupiny Župan, někdy se chovám přátelsky jindy jsem nevrlý, někdy si věřím jindy naopak, mám své oblíbence a neoblíbence, snažím se chodit v čas, být důvěryhodný, jsem někdy autoritativní, někdy jsem se přistihl, že si v práci léčím určité komplexy, zneužívám moc, nepořádám moc akcí, někdy necitlivě zasahuji do situací, někdy mám problémy v komunikaci s kolegy, neberu je vážně, podezírám je, že za tím, co říkají, je ještě něco jiného, vnímám, často spíš jejich negativa, byl jsem nespokojený se svou nekomunikací s kolegy a ředitelkou, bývám někdy velmi kritický, někdy se nedokážu prosadit, občas se chovám jako dítě a přejímám manýry klientů, někdy moc dám na knížky a nemám vlastní názor, jsem nepodnikavý.

Čím pomáhám?

Pomáhám tím, že: znám pražské prostředí, jsem ne tak věkově vzdálený od klientů, ale jsem už v určitém odstupu, reflektuji, co se mnou některé interakce s uživateli služeb dělají, snažím se svoje reakce uzpůsobit tak, aby byly prospěšné klientům. Vyžadují zpětnou vazbu, učím se, naslouchám, vnímám, vžívám se, chválím, tlumočím a zprostředkovávám, hraji s uživateli občas nějakou hru, fotbal, házíme šiškou, staráme se o bezpečný prostor maringotky, nabízím zázemí maringotky, jsem zdvořilý, jsem slušný, přívětivý, zastávám se slabšího, projevuji zájem o klienty a snažím se je respektovat, přijímám je a učím se od nich, dávám rady, snažím se přinášet nové pohledy na situace, objasňuji své poslání, snažím se držet témat, klientům, jsem k dispozici, zabývám se situací klientů a připravuji se na spolupráci a setkání s nimi, pokouším se prosazovat požadavky uživatelů služby.

Výčet jistě není úplný a kniha Umění pomáhat nabízí i další otázky, které můžou čtenáři pomoci, aby se připravil a připravoval na výkon sociální práce. „Jakmile se však jednou vydáte na cestu zkoumání vlastního myšlení, není už cesta zpátky.“²⁰

²⁰ Úlehla s. 12

6. Spolupráce s ředitelkou a kolegy a jednání s relevantními institucemi k vůli klientů

Předkládání podnětů, postřehů stejně jako problémů mládeže, se kterou např. probíhá kontaktní práce týmu, jeho koordinátorovi a ředitelce sdružení, je důležitým úkolem pracovníka přímé práce. „Cílem terénní sociální práce o. s. Proxima Sociale není jen poskytování sociálních služeb, ale také přinášení postřehů z terénu na regionální setkávání poskytovatelů sociálních služeb v regionu Prahy 12 a na schůzky pracovní skupiny v rámci Komunitního plánování. Pracovníci se mají možnost setkávat přímo v terénu s chybějícími službami pro cílovou skupinu nebo naopak s nadbytkem služeb, které nejsou využívány a stávají se neefektivními. Mohou tak přinášet názor samotných uživatelů a v lepším případě pak motivovat samotné klienty k tomu, aby se zapojili do dění ve své komunitě a stali se nositeli těchto myšlenek.“²¹

Chtěl bych se zamyslet především nad tématem prosazování zájmů a sdílení požadavků a potřeb zákazníků služby, tzn. konkrétních jedinců a part, ale také mládeže vůbec, jako skupině se specifickým chováním, vývojovými úkoly a ohroženími²² v naší organizaci. S tím souvisí pozorování, že způsoby komunikace v organizaci ovlivňují kvalitu služby a jednání s dalšími institucemi.

Předpokladem prosazování práv, zájmů a potřeb uživatelů služby je jednak o nich s klienty diskutovat, naslouchat jim, zaznamenávat je, vybízet je k jejich formulaci atd. to je spíše náplní přímé práce, zatím se jestli si dobře vzpomenete nacházíme spíše někde v kanceláři do terénu mezi lidi z cílové skupiny vyrazíme až za chvíli v další části práce. Druhá předkládat je v organizaci a institucích.

Zpět k našemu tématu. Jednání s *relevantními institucemi* či *pomoc při prosazování práv a zájmů klientů*, předkládají ve svých pracích např. Z. Bednářová a L. Pelech²³ nebo P. Klíma²⁴. V souvislosti s prosazováním práva a zájmu klientům se ale tito autoři nevěnují tolik tomu, že takové jednání nebo i nejednání je podmíněno určitou diskusí a spoluprací např. v konkrétním daném sdružení.

²¹ Zimmermannová, M. in Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce s.142

²² Např. Děti a mládež s. 356

²³ Bednářová, Z., Pelech, L., Sociální práce na ulici, s. 29

²⁴ Děti a mládež s. 387-389

Opomíjí, že častokrát prochází procesem schvalování uvnitř samotné organizace nebo pracovního týmu. Avšak myslím si, že je možné vidět v prosazování práv či potřeb a zájmů uživatelů služby nebo zájemců o ní uvnitř organizace i vně paralelu. Klíma v souvislosti *pomoci při prosazování zájmů a práv* hovoří i o *poskytování informací a instrumentální pomoci*²⁵, pokud jde o poradenství, jak tento výkon označujeme, tuto problematiku ponechávám nyní stranou, naopak například obstarávání rádia do maringotky, jak se o něm za chvíli zmíním, je částečně blízké věcné pomoci.

Důležitost tématu komunikace v organizaci se ukazuje např. právě v souvislosti spolupráce s některými ostatními institucemi a v okamžiku zastávání se potřeb a práv klientů, při samotném jednání ale v některých případech i před jejím započítím rovněž ovlivňuje, zda k nějaké spolupráci vůbec dojde a do značné míry i jak následná spolupráce bude vypadat. Komunikace v organizaci je tématem strategického plánování organizace. Na příkladu prosazování potřeb, práv a zájmů klientely se ukazuje důležitost funkční komunikace. Přičemž rozlišení účinné a méně úspěšné komunikace v tak komplikované struktuře, jakou je organizace, je nelehké. Taková práce vyžaduje delší studium teorie komunikace či využívání lidských zdrojů apod. Komunikaci se budu věnovat prozatím v omezené míře v kontextu praxe, převážně s pomocí učebnici I. Úlehly.

Hovoří-li například Klíma o průběhu vyjednávání při vzniku skateparku mezi mládeží a úřady, které je prostředkováno pracovníkem, pak jeho přínos vidí zejména v procesu dojednávání a komunikace mladých lidí s úřady²⁶. Z mého pohledu můžu možná podobně vnímat situaci, kdy mi klient navrhuje a doporučuje např. zatmělení děr v maringotce nebo, kdy pravidelnější návštěvníci Libuschky žádají o rádio do maringotky, tak se nazývající. V tomto případě jsem mezičlánkem v jednání s kolegy a nadřízenými představiteli neziskové organizace.

Jsem zase nucen reflektovat. Čím je takové jednání přínosné pro uživatele či společnost nebo dokonce pro obě strany? Obohacující může tedy být proces vyjednávání viz minulý odkaz, pouštěná hudba může přispět k atmosféře zařízení, nebo i naopak, je-li příliš hlučná – nové „téma“ otvírá prostor pro nové interakce

²⁵ Tamtéž s. 389

²⁶ „Ze sociálně pedagogického pohledu je mnohem významnější proces celého dojednávání za spoluúčasti a aktivity členů cílových skupin než samotná existence hřiště či sportovního zařízení.“ Děti a mládež s. 389

a intervence, samotné potěšení ze změny, které, jak praví latiník, ovšem už česky, těší. Vyslyšení iniciativa chápu jako osobnost potvrzující a příjemné. Případný úspěch v realizaci určité aktivity můžeme pozitivně vidět, jako motivaci při zapojování do života komunity. Diskuse na toto téma, jak vůbec své působení v komunitě vnímají, může účinek zásahu prohloubit.

Pro mě, pracovníka přímé práce je svého druhu institucí i ředitelka organizace, koordinátor, pracovní porada nebo intervize. Na přátelskou, osobní či neformální atmosféru na pracovišti nehledě. Vžijeme-li se do klienta je institucionální charakter například pozice ředitelky či pracovní porady jasnější. V této souvislosti zmíním i institucionální povahu role pracovníka. Ten s ní určitý způsobem pracuje, aby byl dospívajícím uživatelů a zájemcům o službu srozumitelnější a dostupnější. Toho může pracovník dosáhnout např. používáním srozumitelných výrazů. Podobně se o dostupnost služby klientům zasazuje ve spolupráci s pracovníkem přímé práce i ředitelka a koordinátor. „Značný vliv na neproduktivní postoje k pomáhajícím institucím má mnohdy to, jakým způsobem bývají služby koncipovány, jak se prezentují a jaké nároky kladou na mladé lidi, hledající psychologickou pomoc a sociální oporu. Rozhodující je i vnitřní atmosféra a fakt, jak bezpečné prostředí jsou pracovníci určité instituce schopni zajisti.“²⁷ To se dá shrnout do trefného sousloví, z jedné z posledních intervizí, mírně významově posunuto, „Instituce s lidskou tváří“, které do jisté míry naší organizaci patří.

Jak pracovník tak koordinátor, ředitelka nebo institut pracovní porady se snaží prosazovat zájmy klientů, jejich práva a podněty ze strany uživatelů. Rámec naší práce je určován posláním²⁸ a cíly organizace. Smyslu a poslání sociální práce se věnuje ve stejnojmenné pasáži své učebnice²⁹ I. Úlehla. Zasadme si s pomocí jeho knihy předchozí úvahy do širší souvislosti.

Úlehla tady vidí pracovníka mezi dvěma veličinami mezi klientem a mezi *normami společnosti*. Poskytovatele služby pak přirovnává k vyslanci společnosti. Pracovník se mezi klientem a společností podle Úlehly pohybuje ve třech polohách. Může být *prostředníkem*, *obhájcem klienta* nebo *agentem* společnosti. „Mezi normami a klientovým chováním může být velmi rozličná vzdálenost, má-li je pracovník sladit, musí být co nejdéle v pozici toho, kdo je k oběma stranám stejně

²⁷ Tamtéž ... s. 369

²⁸ Poslání viz výroční zpráva Proximy za rok 2006 s. 04 : „Občanské sdružení Proxima Sociale zvyšuje kvalitu života občanů a pomáhá jim překonávat nepříznivé životní situace.“

²⁹ Viz Úlehla s. 24 - 27

daleko. Vyrovnaná pozice, kdy se pracovník dokáže udržet ve stejné vzdálenosti od obou stran, je ideálem, k němuž by měl pracovník směřovat. Jedině on totiž rozhoduje o pozici, kterou zaujme.³⁰

Takže v situaci, kdy se zasazují o potřeby klientů uvnitř organizace působím na normy a odrážím se od norem, které jsou v mém nejbližším okolí formulovány právě mými nadřízenými. V té chvíli se nacházím spíše v roli *obhájce klienta*. V momentě, kdy akceptuji námitky kolegů a nadřízených ohledně např. nevhodnosti nebo nesouladu mezi mnou prosazovanými potřebami klientů a normami společnosti, nebo výtky k nevhodnosti některého konkrétního jednání ve vztahu s klienty, např. povolení kouření vodní dýmky v chatě při výjezdu s klienty, vracím se zpět do role *prostředníka*. V případě, kdy jsem rozšířil omezení kouření v maringotce i na její okolí stávám se více *agentem společnosti*, který dbá na zdraví populace, přestože je to do značné míry diskutabilní příklad, dejme tomu. vyjádřením negativního postoje ke kouření tabáku mládeží.

Změna norem se tedy částečně odehrává v dialogu uvnitř zařízení. Hrát roli může řada věcí: vztahy mezi pracovníky, osobní sympatie, nálady, rozdíly v pozici, mezi klientem a normami, ve které se jednotlivý zaměstnanec sdružení nachází, ovlivňované např. pracovní pozicí nebo zkušenosti či předpoklady³¹ jednotlivých profesionálů v zařízení.

Důležitý faktor, který ovlivňuje průběh práce v organizaci a například ono prosazování potřeb nebo ovlivňování norem ve prospěch klientů je charakter komunikace. Jaká komunikace v zařízení je? K hodnocení a zevrubnějšímu výzkum komunikace v organizaci jsem se zatím nedostal. Vycházím ze subjektivní zkušenosti a hledání. Jedna z myšlenek, která podnítila, velkou měrou, vznik této pasáže je „ Jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mívají ke klientům.“³², ta nabádá k užívání respektujícího a spolupracujícího přístupu ve vztazích ke kolegům a nadřízeným. Dále mě tato teze spolu i s následující a dalšími dovedla k práci na prohlubování a zlepšování vztahů k ostatním spolupracovníkům. Ty jsem před tím chápal spíš jako vedlejší. Změna, která nastala při spolupráci s kolegy působí kladně i na spolupráci s klienty a dostávají se výsledky. Další inspirací mi byl Úlehlou

³⁰ Tamtéž s. 25

³¹ Tamtéž s. 12

³² Tamtéž s. 113

zmiňovaný estetický rozměr pomáhání³³ - příjemnost spolupráce . Třetí věcí je, že „...nelze vnutit pracovníkům pohled a přístup politikům a nadřízeným úředníkům.“³⁴ Těmito názory se zkusím řídit při spolupráci s klienty, kolegy a nadřízenými. Výše uvedené premisy naznačují kýžený charakter komunikace v organizaci.

Ve spojení s vědomím smyslu a poslání naší práce, právě například ve věci prosazování potřeb klientů, jejich práv a zájmů, se respektující a estetický charakter komunikace nejen s klienty, ale i s ostatními spolupracovníky, nadřízenými a dalšími institucemi zdá užitečný.

7. Statistika

Sociální práce je poměrně obtížně hodnotitelná. Její výsledky, účinek a přínos se poměrně těžko ověřuje. Jedním z nástrojů při dokládání naší práce je statistika. V ní obsažené údaje ukazují do určité míry charakter přímé práce prováděné pracovníky při jednotlivých službách.

Statistika slouží pro potřeby samotných pracovníků, pro potřeby vedení organizace a pro donátory a veřejnost. Statistika obsahuje jména nebo označení klientů a jejich počet, datum služby, výkony tzn. službu, kterou jsme klientům poskytli či jak probíhala interakce, k jakým došlo intervencím.

Jak využívám statistiku jako pracovník přímé práce? Se statistikou pracuji pravidelně skoro po každé službě. Zaznamenávám jména a označení uživatelů služby a zájemců o ni. Zpětně určuji a zaznamenávám výkony, které byly daným jedincům či skupinám, dá-li se to tak říci, poskytnuty, kterých jsme společně dosáhli, nebo, že jsem vůči klientům použil nějaké omezení, například v případě vykazování z maringotky.

Pro mě statistika, jako pracovní nástroj poskytuje přehled vykonaných aktivit. Přináší mi pocit uspokojení z dobré práce zejména. v případě velkého počtu kontaktovaných osob nebo při poskytování ceněných výkonů jako jsou poradenství a rozhovory. V této souvislosti zmíním i pozitivní vliv statistiky na motivaci, snaha udělat „hodně“ práce. Druhou stranou mince je tlak, který vzniká, když výkony nejsou takové, jak je očekávané. Nebo v případech, kdy méně znamená více. Tím

³³ Viz tamtéž s. 114

³⁴ Tamtéž s. 121

mám na mysli, když pracovník v jednostranné honbě za počty kontaktů, rozhovorů, poradenství opomene jádro kontaktní práce viz s.6.

Využívání statistiky pro potřeby vedení organizace vidím ze pohledu podřízeného. Vnímám moment, kdy statistika poskytuje vedení a nadřízeným představu o vykonávaných aktivitách a charakteru přímé práce. Zároveň cítím obavu ze situace, kdy se hodnocení klientské práce redukuje na čísla tedy na počty klientů.

Další podoba využívání statistiky je při odůvodňování efektivity a potřebnosti služby donátorům a veřejnosti. Z mého pohledu to vypadá tak, že donátor může zjistit, zda jsou poukázané peníze efektivně využívány. A naopak, jak je efektivní organizace, kterou se rozhoduje podpořit.

Za připomínku k obsahu statistiky stojí např.: jména nebo označení lidí, kteří jsou námi kontaktováni a zaznamenávané výkony.

Při označování klientů a zájemců z řad cílové skupiny se v určitém smyslu potýkáme s principem anonymity. Označení kontaktovaných jedinců a skupin v případě našeho zařízení užíváme, křestní jméno nebo přezdívku. Uživatel služby má právo nahlédnout do dokumentace, kterou o něm vedeme. To jsme klientům povinni říkat a nabízet.

Když se dostaneme na výkony otevírá se poměrně široké téma. Včera jsme s kolegyní seděli u počítače. Představuji si, že je naše komunikace při společném vyplňování statistiky předcházející služby zaznamenána na diktafon. Slyšíme něco jako: „ Osoba XY tři eRka“. „Stačej dvě, né? O čem ste se bavily?“ . „ Přeci o tom.“ . „ Aha no tak nic, sory, jedem dál?“ „Tahle osoba..., já, mám tři eRka, SA, a SIčko.“ - „Za co, SA?“ „ No jak jsme spolu dělali to a to...“ „ Joo, aha.“. Jedná se o zachycení kontaktní, poradenské a intervenční práce, která probíhá se skupinami mládeže a s jednotlivci na které se zaměřujeme do excelovské tabulky. Zkratky, R, SA, SI, P, K a další označují řadu výkonů.

Výkony příkladně: rozhovor, skupinová aktivita, situační intervence, poradenství, kontakt, označují naši práci a zároveň ji do určité míry ustavují. Popis a chápání výkonů slouží jednak k zaznamenání toho, co děláme, zároveň jimi ovlivňujeme to, co pokládáme, za žádoucí činnosti a jednání ve vztahu pracovník a klient.

Otázkou je, zda dokáží najít nějaký rozdíl mezi praxí, kterou vymezují a popisují výkony např. ve statistice nebo v odborné diskusi a praxi, kterou provádím? K čemu definování takového rozdílu bude? To znamená, jedná se o

veškerou práci, kterou provádím bez té, která je zahrnuta do úkonů. Tyto otázky vychází z představy, že množina služeb, výkonů a zásahů mnou poskytovaných, se s množinou výkonů definovaných a obecně uznávaných překrývá jen částečně. Platí i naopak, některé definované výkony se v mé statistice ani praxi nevyskytují.

Dostáváme se zpět k tomu, že výsledky snažení sociálních pracovníků v naší konkrétní situaci v terénu, v zázemí, v klubu při práci zejména s mládeží, jsou obtížně doložitelné. Statistika a kánon výkonů představují velmi užitečné pomocníky, ale jsou omezené, např. dobově. Je nutné toto omezení zkoumat a hledat i jiné nástroje jak naše působení hodnotit. Naději vkládám např. do kvalitativního výzkumu. To ovšem vyžaduje ještě další studium výzkumných metod.

II.

Přímá práce

Do terénu, vyrážíme většinou s batohem na zádech sám nebo s kolegyní. Několik zastávek autobusem, pár minut pěšky nebo na kole. A už jsme tady v lokalitách, kde probíhají terénní programy Libuschka nebo Bouda. Přímá práce má dvě části: terén a zázemí. Zázemí je maringotka - stát ve státě, tam jsou páni pracovníci. Terén - většinou ulice a veřejná prostranství, tam se vkrádáme do světa dětí a mládeže.

Od zastávky rovnou na vytipované místo, schází se tam skupina dětí a mládeže. Smůl, teď tam nikdo není. Tak zpátky na autobus. Přemístíme se na druhý konec našeho okrsku. Netrvá to dlouho a už stojím zase na chodníku. Předě mnou se tyčí obchodní středisko, několik stánků - trafika, ovoce a zelenina, grilované kuře, květiny a taky lidé - odpolední ruch kolem půl čtvrté. Proti mně se najednou vynoří známá tvář. Pozdrav rozhovor, padají témata. Z druhé strany se náhle vynoří další známá postava. Pozdravy, otázka nebo konstatování ...žádná reakce. Tak nic, teď už jsem se dostal na okraj kontaktu, rozhoduju se jít mimo. Loučím se, jako, že už nebudu dál otravovat.

Procházíme s kolegyní obchodní středisko. Téměř současně si nás povšimne další dívka. Prochází celkem svižně. Oslovit či neoslovit, toť otázka.

Zdravím i dívčin doprovod – dochází k očnímu kontaktu. Možná pomůže příště. Tvář se ukládá do paměti. Někdy to, ale mate, tváře se prolínají a stávají podobné jedna druhé. Ještě druhá šance. Nadběhnout jim a potkat je znovu, třeba v lepší situaci. Vycházíme druhým vchodem. Ještě je zahlédneme, ale hned jsou pryč. Na druhé straně tři mladí muži jdoucí od školy. Zdálo se mi, že jednoho znám. „Hlavně na ně nevytáhnout hned toho sociálního pracovníka.“ Říkám žertem kolegyni. V narážce na nedávný nepovedený prvokontakt.

„Ahoj, na chvilku Vás vyruším, já jsem teréňák, moje práce je.... Mýlil jsem, se nikdo z nich mě neznal. To jsou ty tváře. Vracíme se směrem k silnici a nalevo v takovém koutku stojí mladík. My dva se známe, je v blízkém vztahu k dívce, kterou jsem zdravil před chvílí. Zamávám, dálkový pozdrav a pokračuji. Po pár metrech, už jsem zašel za stánek, se vracím. Občas to tak dělám - nerozhodnost, poslání přemáhá ostych, chvilka na ujištění a rozhodnutí. Jdu k němu a oslovuji ho. „Čau, sorry, neruším? Chtěl jsem se vrátit k tomu poslednímu setkání ...“. Docela se to povedlo. Představuji ještě kolegyni.

Za silnicí mezi dvěma bloky paneláků vznikla ulice, tou se ubíráme k Libuschce – zázemí terénního programu. Za námi tři bytosti odhadem ve věku cílové skupiny. Jdou asi od autobusu. Konzultuji s kolegyní případné prvokontaktování. Během několika kroků je dohodnuto, potvrzeno. Dvě dívky a chlapec nás mezitím předešli, takže za nimi volám. Mladík naznačuje, že zná už podobnou službu. Dívky čtou leták. Odpojují se a mizí v blízké restauraci - tj. ke „konkurenci“.

Už pár desítek minut sedíme v maringotce. Kolegyně nahlas pochybuje, zda někdo přijde. Začínáme počítat „kolik stojíme“, mzda dvou pracovníků, plynová bomba, kterou topíme, pronájem kanceláře, supervize, cena maringotky, tužky, sportovní potřeby, termoska. Vyplatíme se vůbec? Tíha odpovědnosti.

Ve dveřích maringotky se objevuje hlava. Kupodivu neznámá. Jdu návštěvníkům vstříc. Trojici tvoří, dva kluci a jedna holka. Jednoho z nich znám, byl tu už minule. Dívka tu byla, podle jejích slov, tak před půl rokem, párkrát jsem si povídali. Třetí mladík mi pomáhá, „Viděli jsme se na hřišti, byl jsem na tréninku.“, „Už vím, díky.“ . Omlouvám svou „děravou hlavu“. Rozhovor pokračuje chvíli před maringotkou. Zvu skupinku dál, nemají moc času. Připomínám pravidla. Kolegyně se zapojuje do rozhovoru. Přemíst'uji

kamínka, aby hrály také zákaznicky služby. Různá témata hovoru, prvokontaktování - objasňování nabídky a povahy služby - kolegyně mě popostrčila: „Ukaž, co tu máš za hry.“ Dobrý nápad. Nemyslíte? Odcházejí, „Jaké to bylo? Nějaké připomínky?“ „Hmm..., kupte svíčky a dobijte baterky.“ Spolupracovnice mě varuje, že to přeháním s omlouváním, že jsem příliš služebníčkovský, ztrácím tak autoritu.

Další hosté jsou dva více méně pravidelní návštěvníci zázemí. Přinesli s sebou návrh plakátu na připravovanou akci. „Je špatnej vid’?“ Vehementně nesouhlasím a děkuji. Jeden z nich porušil pravidla, zopakují podmínky pobytu v zařízení. Druhý se zase omlouvá za porušování zákona maringotky posledně. Házíme si ragbyovou šiškou a hrajeme schovávanou. Připomínám kolegyni, které se moc schovávat nechce, že společná hra může být při budování vztahu s našimi klienty užitečná. Souhlasí. Prodlužujeme po dohodě s oběma uživateli služby otvírací dobu na úkor závěrečné občůzky lokality. Povídáme si, vynořují se i závažnější témata související s rasismem, xenofobií a sexem. Pak se návštěvníci v prostorách maringotky ukládají ke spánku. Beru to jako legraci, ale zároveň v tom vidím jejich relaxaci. Zpětně mě napadá, že by to mohlo být i nedostatkem kyslíku díky používání plynových kamen a pokročilou hodinou. Už se blíží zavírací doba. Žádáme mladé muže, aby opustili naše zařízení, dělají trochu „potíže“, ale odcházejí. Ukládáme spolu ještě kovové schody. Kolegyně odchází. Mladíci mě ještě párkrát vyruší při hodnocení služby, které v maringotce dokončuji. Zdůrazňuji jim, že služba už je zavřená a že bych rád dokončil svoji práci. Přistupují na to a konečně doopravdy odcházejí.

Teoretická část

8. Místo terénních programů Libuschka a Bouda v Proximě

Terénní programy Libuschka a Bouda, ve kterých pracuji jako terénní sociální pracovník, jsou zřizovány nestátní neziskovou organizací Proxima Sociale, o. s.

Toto občanské sdružení provozuje kromě zmíněných terénních programů také Garáž - menší klub vedený oficiálně jako terénní program a nízkoprahové kluby pro cílovou skupinu dětí a mládeže v obtížné životní situaci z lokality ve věku od 13 do 19 let i jiné služby převážně pro dospělé např., byt pružné sociální intervence, job klub, preventivní programy na školách, probační skupinu a občanskou poradnu.

Organizace je rozdělená na čtyři prvky.³⁵ Jsou to servisní složky, sem patří fundraiser a public relations, koordinátor dobrovolníků a stáží, koordinátor mezinárodní spolupráce a evropských projektů. Dále uskutečňujeme preventivní

³⁵ Současné organizační strukturu předchází dvanáctiletý vývoj organizace. Důležitost reflexe dosavadní činnosti sdružení vidím především v uvědomění charakteru organizace a jejím směřování do budoucnosti. K tomu v současnosti dochází částečně při utváření strategického plánu Proximy pro následující období. Jinou věcí, i když do jisté míry související, je výzkum dopadů a vlivů činnosti organizace např. na životy uživatelů služby, ale i jejich poskytovatelů na změny v komunitě nebo vliv na další subjekty - Jaký byl, v čem, čím se dá měřit, kde je vidět, co ho potvrzuje apod. Otázkou je zda je takový výzkum užitečný a proveditelný.

Možná uchopitelnější by bylo zhodnocení působení konkrétních programů například Programu Bouda pro děti a mládež v lokalitě, kde je prováděn. Tázal bych se po přínosu bývalým

a probační programy, služby pro dospělé klienty a hlavně nízkoprahovou nabídku pro děti a mládež³⁶, o mém působení v nízkoprahových programech pro děti a mládež bude především tato práce.

Nízkoprahové programy pro děti a mládež naší organizace tvoří v této době terénní program na Jižním Městě a klub Jižní Pól. Pro upřesnění, terénní projekty, které v současnosti v této lokalitě ještě poskytujeme, sestávají z terénu bez zázemí a se zázemím, který představuje maringotka Marína a terénní program v jejím okolí, provozovaný ve spolupráci se sociálním odborem městské části.

Druhou částí prvku NZDM naší organizace jsou aktivity v Modřanech – terénní programy a klub. Terénní programy v Modřanech disponují všechny zázemími patří k nim i Garáž – , která je spíš menší klub a terénní sociální programy Bouda a Libuschka v maringotkách a okolní lokalitě. Na Praze 12 provozujeme, jak už bylo zmíněno, také klub nazývaný se Krok.

Úskalí v terénní i „kamenné“ podobě kontaktní práce se do jisté míry překrývají, proto je i spolužití „Klubáků a teréňáků“ v NZDM prvku naší organizace přínosné. Jeden z kolegů je úvazkem částečně v terénu i v klubu Na druhou stranu jsou patrné rozdíly v úloze pracovníka terénního programu v momentě, když ke kontaktu dochází v maringotce či klubu nebo naproti tomu ve veřejném prostoru. Maringotka má do určité míry charakter klubu, platí v ní téměř stejná pravidla. Na toto téma narazíme i ve Staníčkově definici kontaktní práce viz níže, když hovoří o potřebě definovat a popsat změnu role pracovníka v terénu a na klubu nebo v centru. Otázkou, která se nabízí, ale již se zde nebudu věnovat, je v rozdílnosti charakteru práce v maringotce uvnitř, která se do jisté míry podobá klubu a ve veřejném prostoru sídlišti, když přicházíme např. za skupinou lidí na místo, kde se scházejí.

Terénní program Proxima Sociale, o.s. je nyní jedním z největších svého druhu. Ve spolupráci s kolegyní sociální asistentkou z městské části Praha 11 probíhá během týdne ve všech našich programech celkem asi 12 směn.

uživatelům a cílům poskytovatelů programu, jak činnost programu vidí občané lokality. Lze srovnávat i programy v rámci organizace např. Libuschka a Bouda. Charakter lokality a jeho vliv na program, formy užívání programů klienty, rozdíly v klientele potvrzení existence určitých fází programu. To je hrubý náčrt nějaké budoucí studie.

V následující fázi se budu ještě organizaci věnovat např. v tématu komunikace uvnitř sdružení v souvislosti s prosazováním práv a zájmů uživatelů služeb.

³⁶ Viz např. výroční zpráva Proxima Sociale 2006 s. 7

9. Terénní sociální program Libuschka a Bouda a metody sociální práce

V programu Libuschka a Bouda se pracuje formou kontaktní práce viz níže, konkrétně jednou z jejích forem - terénní sociální práci neboli streetworkem.³⁷

Co je terénní sociální práce – streetwork? „Definujeme-li metodu streetwork, hovoříme o aktivní vyhledávací, doprovodné a mobilní sociální práci, jež zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, určenou nositelům sociálně-patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a sami ji nevyhledávají. Tyto osoby (klienti), neboli uživatelé sociálních služeb, jsou kontaktovány ve svém časoprostoru, to znamená v době a v místech, kdy a kde se obvykle zdržují, spontánně scházejí a tráví svůj volný čas, tj. na již zmíněné ulici, resp. v restauracích, rockových klubech, hernách, na fotbalových stadionech, v opuštěných domech, ve sklepech, parcích, na diskotékách atd.“³⁸

Bednářová, Pelech (2003)³⁹ popisují metodiku streetworku jako:

obecnou

specifickou.

Obecně dělí metodiku na:

formy práce a typy činností, potažmo na:

Přímou

nepřímou

přesahující práci.

³⁷ Na možný rozdíl mezi terénní sociální prací a streetworkem upozorňuje Z. Bednářová „Někdy se v souvislosti se streetworkem užívá pojem terénní sociální práce, která je však obecnější a může zahrnovat jak streetwork tak třeba i asistentskou službu v terénu, resp. V bytě zdravotně postižených osob.“ viz Bednářová, Zdena; Pelech, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici. 1. vyd. Brno : Doplněk, 2003. 104 s. ISBN 80-7239-148-8 s. 7

V praxi stejně jako v této práci užívám pojem terénní sociální práce a streetwork jako slova stejného významu. V případě nejasností stačí doplnit terénní sociální práci s ... V našem případě s dětmi a mládeží na sídlišti, které se ocitli v obtížné životní situaci.

Cílová skupina do velké míry určuje i charakter samotné služby viz Staníček J. in Éthum 34/2002 s. „Chceme-li přesněji vymezit streetwork, je třeba zmíněnou definici rozšířit o základní údaje o cílové skupině. Cílová skupina je právě to, co je pro streetwork rozhodující. I historicky. Byli to klienti sami, kdo pomohli streetwork na svět.“

Za další formu kontaktní práce, ale stacionární se obecně považují kluby nebo centra.

³⁸ Bednářová, Zdena; Pelech, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici. 1. vyd. Brno : Doplněk, 2003. 104 s. ISBN 80-7239-148-8 s. 7

³⁹ Tamtéž s. 44-62

Podle tohoto schématu, dělím i tuto bakalářskou práci, s tím že přesahující složku do níž autoři řadí např. důležité téma supervizi vynechávám.

Druhou část obecné metodiky tvoří podle nich
spolupráce s jinými subjekty.

Autoři apelují na úkol pracovníka „využívat ve prospěch klienta komplexní sociální síť v lokalitě, spolupracovat s místními institucemi státní správy, samosprávy a organizacemi nevládního sektoru.“⁴⁰

Třetí část obecné metodiky věnují autoři *pracovnímu prostoru*. Tady je také zmíněna maringotka jako jedna z možností, jak poskytnout terénní sociální práci, tedy přesněji jejím uživatelům a poskytovatelům zázemí. Dále zde autoři hovoří o vzniku Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež jako svého času nástavbě streetworku.

Ke *specifické metodice* řadí zmiňovaní odborníci:

Mapování terénu kam patří zohlednění „charakteru lokality, demografických podmínek, podmínky a možnosti setkávání dětí a mládeže, možnost působení ze strany sociálních pracovníků, resp. určité osobnostní nastavení“. Bednářová, Pelech dále nabízejí *určitá kriteria* vhodná pro mapování jako jsou *typ lokality, věková struktura klientů, složení skupiny, velikost skupiny, důvody pobytu na ulici, obvyklé způsob činností*.

Další částí specifické metodiky je:

Navazování prvního kontaktu. Důležitost prvokontaktu dokládá citát „První kontakt je nejkritičtější bodem činnosti terénního sociálního pracovníka, který často rozhoduje o dalším pokračování práce se skupinou nebo jednotlivcem.“⁴¹. Autoři uvádějí tři druhy kontaktů: *aktivní, pasivní a přes třetí osobu*. Při *aktivním* prvokontaktu je iniciativa na pracovníkovi, který oslovuje vytipované jedince nebo skupiny. V případě *pasivní* formy prvokontaktu je pracovník osloven cílovou skupinou sám na základě dlouhodobějšího pobytu v blízkosti skupiny. Třetí možností je první setkání nebo seznámení *přes třetí osobu*. Strýt či teréňak se seznámí s klientem prostřednictvím jiného klienta. Z vlastní zkušenosti můžu říct, že s celou řadou uživatelů služby jsem byl seznámen také svým předchůdcem či kolegou.

⁴⁰ Tamtéž s. 46

⁴¹ Tamtéž s. 54

Následující tři prvky metodiky zařadím k sobě
vlastní práce se skupinou,
zážitková pedagogika při práci se skupinou,
sociální práce s jednotlivcem.

Práce se skupinou a práce s jednotlivcem je soubor interakcí a intervencí mezi pracovníkem a uživateli služby. Jak práce s jednotlivcem, tak práce se skupinou, vyžadují značné dovednosti, znalosti a zkušenosti. Obojí představuje poměrně složitá témata teoreticko – praktická. Jedná se o rozhovory, pozdravy, otázky, odpovědi, zvýrazňování témat, sportovní aktivity, zákazy, přesvědčování, dávání rad, poučování, dojednávání zakázky, hledání možných řešení, poskytování a objasňování možností služby, vykazování z maringotky atd. V případě práce se skupinou hraje roli dynamika skupiny. Občas v našem pracovním kolektivu narážím na nedostatky ve znalostech a poskytování práce se skupinou i individuí. *Zážitková pedagogika* podobně představuje specifickou techniku, se kterou jsem seznámen toliko povrchně. Její bližší poznání a užívání představuje pro mne možnou výzvu.

Jedním z dalších bodů metodiky představené v práci „Slabikář sociální práce na ulici“ je *přednášková činnost*. Je dělena na osvětovou činnost určenou laikům i odborníkům a preventivní besedy pro děti a mládež (viz s. 58 užívané publikace). V této souvislosti je čtenář-pracovník povzbuzován k zvyšování kvalifikace i v oblasti jednání a práci s médii.

„*Streetwork jako práce na hraně*“, tak je nazvána již předposlední část *specifické metodiky*. Spočívá v pracovní roli *prostředníka*, mezi normami a klientem, jak o ní bude ještě řeč a jak je popisována u Úlehli (viz kapitola 6 str. 21). Další problematickou „hranou“ jsou složitá profesní a osobní dilemata a obtíže spojená s poskytováním služby. Klíčová slova spojená s tímto tématem jsou např. *vyhoření a supervize, sdílení zkušeností služebně starších kolegů* viz Bednářová, Pelech (2003) s. 60

Závěrečný bod předkládané metodiky streetworku představuje *vyhodnocení práce a statistika*. Dostáváme se tu především k otázce efektivity práce a dovídáme se i o možnosti politizace některých témat.

10. Další definice terénní sociální práce

Důležitým způsobem určuje terénní sociální práci § 69 zákona o sociálních službách č. 108/2006:

„Terénní programy jsou služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatelé návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služby může být poskytována anonymně.

(2) Služba podle odst. 1 obsahuje tyto základní činnosti.

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

b) pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

Podle tohoto zákona je terénní sociální práce řazen k *službám sociální prevence*, preventivní charakter streetworku předchází ani následná definice výrazněji nezdůrazňuje.

Pro úplnost nabízím ještě definici terénní sociální práci, jak je uvedena ve slovníku sociální práce

„Terénní sociální práce social work in the streets / Corner street social work / streetwork / detached work Sociální práce s rizikovými jednotlivci nebo skupinami je vykonávána v přirozeném prostředí klientely sociálních pracovníků. Součástími terénní sociální práce jsou: depistáž, navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality včetně sběru, analýzy a sumarizace poznaných informací o příčinách, charakteru a intenzitě nepříznivé sociální situace cílové skupiny. V optimálním případě může **t.s.p.** ovlivnit rizikové chování resp. životní styl, klientů. Cílem **t.s.p.** bývá i napojení klientů na jiné specializované služby. Speciálním typem **t.s.p.** je práce na ulici, tzv. streetwork je vyhledávací, doprovodná a mobilní sociální práce s nízkoprahovou nabídkou sociální pomoci. Ta je zaměřená na jednotlivce a skupiny s rizikovým chováním, které sociální pracovník kontaktuje v době a místech jejich spontánního pobývání a setkávání. Jsou to zejména děti a mladiství trávící svůj volný čas bez dozoru a smysluplné náplně na ulici, příslušníci rodin s nízkou sociokulturní

úrovni, členové skupin vyznačujících se negativistickým a agresivním přístupem k okolí, osoby experimentující s drogami, problémoví uživatelé drog nebo osoby na drogách závislé, osoby žijící na ulici, osoby trávící mnoho času hrou na hracích automatech, mladiství provozující prostituci apod.“⁴²

11. Terénní sociální práce a kontaktní práce

Terénní sociální práce bývá uváděna jako jedna s forem Kontaktní práce⁴³, představuje určitý *koncept*. „Koncept kontaktní práce se stal těžištěm mnoha vzdělávacích a výcvikových programů, které v uplynulých letech realizovala Česká asociace streetwork v rámci dvou dotačních programů – programu OPRLZ: „Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW) sdružených v ČAS“ a programu JPD3: „Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze“. Průběh a závěry z těchto kurzů na jedné straně potvrdily životaschopnost tohoto konceptu. Na druhou stranu se ukázalo, že obsah pojmu kontaktní práce spíše cítíme než víme. K jeho uchopení podnikáme exkurze do mnoha vědních disciplín a aplikovaných oborů. Přenášíme různorodé poznatky do každodenní profesní praxe a hledáme viditelné orientační body. Shrnujeme zkušenosti a v diskusích se vzájemně inspirujeme.“⁴⁴

⁴¹Matoušek, Oldřich. Slovník sociální práce. 1.vyd. Praha : Portál 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0 s.242

⁴²Kontaktní práce : antologie textů ČAS. Zimmermannová, M. Terénní sociální práce s. 307

⁴²Kontaktní práce : antologie textů ČAS. Zimmermannová, M. Terénní sociální práce s. 307

⁴⁴ Tamtéž: Klíma, P. Předmluva s. 7

Určitou pomůckou při uchopení kontaktní práce je tedy výše citovaná stejnojmenná publikace. Její členění snad naznačí obsah kontaktní práce v ní podávaný. Kniha je dělena na šest částí.

První kapitola obsahuje několik prací, týkajících se kontextů a východisek. Podívejme se na pojmy a témata v názvech jednotlivých statí části I. Objevují se zde pojmy sociální pedagogika čtyřikrát, děti a mládež, mládí třikrát, nízkoprahový a problém/tíživá životní situace – dvakrát a jedenkrát - sociologie, sociální práce, mobilní práce. Z toho usuzuji na poměrně pevnou vazbu sociální pedagogiky a oboru kontaktní práce neboli streetwork.

Část II. věnovaná cílové skupině. Objevuje se zde dvakrát slovo adolescence, terénní sociální práce a subkultura.

Část III. *Kontakt* Ve všech názvech statí v obsahu této kapitoly se objevuje slovo práce/ pracovník čtyřikrát, slovo kontakt, kontaktní dvakrát.

Nejobsáhlejší je část IV. *strategie, postupy a techniky* kolem 122 stran (na druhém místě, co do počtu stran, je kapitola I. – 76 stran) 6 x slovo nízkoprahovost/ nízkoprahový klub/ klub, 4x se mezi názvy v ní uveřejněných příspěvků objevuje slovo práce/ pracovní, terénní práce/ programy s uživateli drog, slovo strategie a pojem specifická/specifická sociální prevence – jsem napočítal dvakrát. Velký rozsah této kapitoly potvrzuje především praktickou povahu konceptu kontaktní práce.

Pátá kapitola nabízí *Exkurz do historie a terminologie* Téma terénní sociální práce a nízkoprahová zařízení se zde vyskytují v poměru 3:2.

Poslední část se nazývá *Požadavky na kvalitu*. Slovo nízkoprahový, NZDM, nízkoprahové sociální služby se objevuje v názvu statí v obsahu této kapitoly třikrát, 2 x jsem zaznamenal slovo kvalita/kvalita a efektivita, dvakrát smlouva/ dohoda.

Z toho usuzuji, že koncept kontaktní práce vychází z praxe a jeho význam spočívá v užití tohoto konceptu v praxi.

Spojení konceptu kontaktní práce potažmo metody terénní sociální práce s oborem sociální pedagogika je základní. Jak z obsahu knihy o kontaktní práci vyplývá, tvoří velkou měrou *kontext* a patří k důležitým *východiskům* terénní sociální práce. Dostáváme se zároveň i k podstatě závěrečné písemné práce jako rituálu završení studia, s vědomím toho, že bývá žádoucí učit se v rámci působení např. v pomáhajících profesích průběžně. Narážím na to, že jsem nucen popisovat, jak se přes reflexi terénní práce, v níž prakticky působím, dostávám zpět na počátek

do lavic učeben a k doporučené a povinné literatuře. Rozpoznávám, to čím jsem byl vyučován a čím jsem se vyučoval, jako určitou sudbu. A to ve smyslu jejího vlivu na způsob, jak prakticky jedním nebo se snažím jednat, či, co považuji v interakcích s klienty za žádoucí. Jak přirozená mi přijde např. „antropologická perspektiva“⁴⁵ nebo *stálá reflexe místa a účelu v interakci s klienty*⁴⁶.

Další pojem, který se týká zejména způsobů sociální služby a volnočasové aktivity, v našem zařízení poskytujeme, je pojem nízkoprahovosti, o kterém jsem se zmínil viz.výše.

12. Sociální pedagogika východisko pro práci terénních programů

Dostali jsem se ke spojení sociální pedagogiky s terénní sociální prací⁴⁷ na to narážíme také v článku – „skice“ P. Klímy Sociální prevence – prostor pro sociální pedagogiku⁴⁸. Toto spojení použiji jako oslí můstek mezi sociální pedagogikou a streetworkem. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 zařazuje totiž terénní programy právě do oddílu služeb sociální prevence⁴⁹. To je další důvod proč se tématu sociální pedagogiky aspoň v omezené míře věnovat.

⁴⁵ Jedlička, Richard; Klíma, Petr; Kořa, Jaroslav; aj. Děti a mládež v obtížných životních situacích. 1. vyd. Praha: Themis 2004. ISBN 80-7312-038-0 s.381

⁴⁶ Kontaktní práce : antologie textů ČAS s. 69

⁴⁷ V této souvislosti je možná lepší užití pojmu streetwork či terénní program. Vyhnuli bychom se tak určitému zmatku, který vzniká z ne zcela jasně a jednoduše určitého vztahu mezi sociální prací a sociální pedagogikou. „Pokud však chceme hledat rozdíly a hranice pak je můžeme hledat nejen v oblasti metod, ale především v oblasti přístupů (epistemologie), tzn. místa odkud nahlížíme na problém individuálního a sociálního života jedinců a skupin a také v „optice“, jakou používají při popisech, interpretacích této reality. A také v chápání dominantního cíle, ke kterému směřují mnohdy identické metody a postupy. Na tomto místě je vhodné upozornit na slova G. Batesona, že pro porozumění realitě jsou „dva popisy jsou lepší než jeden“. viz Kontaktní práce, Antologie textů ČAS s. 67 . Pro pořádek je zmíněn cíl sociální pedagogiky: „Rozvoj sociální kreativity a vytváření a rozvíjení životního způsobu jedinců a sociálních skupin, a to ve smyslu kultivace a estetizace jejich životních způsobů tak, aby byl minimalizován rozpor mezi společností a jedincem je centrálním tématem, obsahem a cílem sociální pedagogiky.“ Tamtéž s.68. Tento cíl srovnajte prosím s definicí cílů sociální práce NASW viz Matoušek, Oldřich a kol. Základy sociální práce. 1 vyd. Portál: Praha 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7 s. 184: „ Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.“

⁴⁸ Éthum, Buletin pro sociální pedagogiku 8/94+9/95 s. 5-9

⁴⁹ Prevenci jako komplexní téma spojené s mou praxí nechávám pro tuto chvíli stranou.

Na závěr své „skici“ Klíma hovoří o sociální prevenci jako o prostoru pro uplatnění oboru sociální pedagogika, zdůrazňuje tyto body:

- *Koncept sociální prevence nabízí sociální pedagogice i určit legislativní a instituční rámec a zázemí pro státní i nestátní zařízení, programy.*

-*Přináší s sebou akcent na volný čas a užití volného času jako základní pole pro uplatnění pedagogických procesů.*

-*Možnost zabývat se jak „zdravou“ tak „ohroženou“ populaci, „léčbou“ i posilováním žádoucího.*

- *Preventivní koncept předkládá kromě problémů, patologií a problémů marginálních skupin samotný problém souladu mezi individuálním a společenským životem, multikulturality a utváření životního způsobu.*

-*Prevence se zaměřuje na děti a mládež, tedy primární cílové skupiny pedagogického oboru.*⁵⁰

„V praktickém důsledku to znamená disponovat prostředky pro zacházení jak s vyhraněnými formami psycho – sociálních rozporů, tak s formami subtilnějšími, kdy obsahem není odstraňování negativních fenoménů, ale posilování pozitivních a autoregulačních procesů.“⁵¹

Na některé výše zmíněné body narážíme zřetelně i v praxi terénních sociálních programů. Terénní programy, jak už bylo řečeno jsou v rámci legislativy zasazeny do služeb sociální prevence a jako takové mohou získat akreditaci a finanční podporu od státu. Streetwork v Proximě také působí převážně ve volném čase dětí a mladistvích.

Další z bodů, přestože nějakým způsobem přítomné, nejsou tak očividné. Těžko se popisují, neobjevují se tak běžně v obsahu našich praktických rozhovorů a nejsou formulovány. Mám namysli fenomény *souladu mezi individuálním*

⁵⁰ Viz tamtéž s. 8-9

⁵¹ Kontaktní práce : Antologie textů ČAS. Klíma P. K epistemologickým a metodologickým zdrojům sociální pedagogiky. s. 69

a společenským životem, multikulturalitu a utváření životního způsobu. Konkrétní příkladem těchto jevů konkrétně *souladu mezi individuálním a společenským životem* v praxi našich programů jsou na úrovni přímé práce: aktivizace účastníků programů, uživatelů služeb, povzbuzování k zapojení a podílení se na samotném průběhu programu nebo jeho aktivit.

Variace na téma vztahu společnost – klient, či jiný jedinec se objevuje při četných rozhovorech i setkáních s dětmi mládeží v lokalitách. Ať už jsou to nedorozumění ve škole s učiteli, vztah klient pracovník, nebo reakce na situační konflikty a dění při samotném setkání s klienty nebo s mladými lidmi, které oslovíme nárazově. Podobně bychom našli příklady, kdy se během našich rozhovorů dostaneme k tématu *multikulturality a utváření životního způsobu* ať už explicitně nebo implicitně.

Jednou z cest jak se projevuje sociálně pedagogický obor v naší práci - streetwork je zmiňovaná sociální prevence jako určitá koncepce v níž se výchovné dovednosti a zkušenosti sociálního pedagoga mohou uplatnit.

Další charakteristika oboru sociální pedagogika možná dále objasní její spojení s terénní sociální prací. J. Haškovec popisuje sociální pedagogiku jako *disciplínu praktickou, díky ní se sociální pracovník – vychovatel snáze zorientuje v prostředích svých klientů, v situacích, v osobnostech, v pletivu společenských vztahů a dědičných vlivů.* Smyslem činnosti takového pracovníka ve vztahu k jeho klientům je: „...pomoci a dosáhnout relativně trvalejších změn v jejich osobnosti, tedy je vychovat (pedagogicky zapůsobit)“⁵² Klíma ještě tuto definici zpřesňuje. Tvrdí, že sociální pedagogika nejenže vychovává, ale vychovává tam, kde výchova a učení hrají *rozhodující* roli a tam „kde standardní výchovné procesy selhaly“⁵³, čemuž odpovídá i streetwork s cílovou skupinou dětí a mládeže.

Spojení nebo průnik sociální pedagogiky a terénní sociální práce je patrný na poli sociální prevence. Je plodný při jednání s cílovou skupinou terénních programů dětmi a mládeží na jejíž výchovu je kladen zvláštní důraz a specifické požadavky, kterým do jisté míry odpovídá sociální pedagogika přiléhavěji než sociální práce. Větší přiléhavost tkví v zaměření sociální pedagogiky na výchovu a její aspekty *na socializaci, vytváření životních způsobů, enkulturaci, konflikty, komunikaci.*⁵⁴

⁵² Éthum, 8/94+9/95 s.14

⁵³ Kontaktní práce : Antologie textů ČAS s. 68

Za další možný blíženecký rys sociální pedagogiky a „terénu“ dosti zjednodušeně označím systemický přístup, jehož vliv je patrný v praktické části této práce. Klíma ho spolu s antropologickým přístupem považuje za *epistemologické a metodologické zdroje sociální pedagogiky*⁵⁵. Oproti tomu v Úlehlově knize Umění pomáhat, která je pro tuto práci zdrojem se hovoří spíše o sociální práci než o sociální pedagogice, možná je to způsobeno zjednodušením v rámci obecné orientace na pomáhající profese a celkovém pojetí knihy.

Mé sympatie k sociální pedagogice a potřeba se nějakým způsobem se vyjádřit ke vztahu sociální pedagogiky a sociální práce, nebo přesněji lépe mu porozumět vychází z disproporce mezi označením studijních oborů na Jaboku a na ETF při podobných předmětech a studijních požadavcích. Trochu nadsazená otázka, která zůstane prozatím nezodpovězena zní: Je možné uvažovat o změně názvu terénní sociální program na terénní sociálně pedagogický program? Odpověď snad přinese další studium vztahu oborů sociální pedagogika a sociální práce.

13. NZDM a ostatní *Instituce a služby*⁵⁶ pro děti a mládež.

Matoušek (2005) hovoří o několika službách a institucích zaměřených na cílovou skupinu riziková mládež⁵⁷. Jsou to orgány sociálně – právní ochrany dětí tyto orgány jsou podle autora ve skutečnosti „natolik poddimenzovány, že nezvládnou více než nutné administrativní minimum.“⁵⁸ V jejich kompetenci je *odkazování* dětí do ústavní péče. Kurátora pro mládež, označuje O. Matoušek jako státního úředníka s velkým množstvím legislativou daných úkolů. V praxi naší organizace dochází ke spolupráci. Například se pořádají společně výjezdy pro děti a mládež z lokality. Na posledním z nich se kurátoři ve spolupráci s koordinátorem NZDM a jednou kolegyní zaměřovali na ohrožující jevy jako např. šikana. Diagnostické a výchovné

⁵⁴ Viz tamtéž s. tatáž

⁵⁵ Tamtéž s. 69

⁵⁶ Matoušek, O. Kodymová, Kolářková J. (eds.), Sociální práce v praxi, Praha 2005, Portál, vyd. První ISBN 80-7367-002-X s.270

⁵⁷ Riziková mládež dle slovníku sociální práce „ Mládež, u níž je vyšší riziko sociálního selhání. Jedna z cílových skupin sekundární prevence. Dispozičními faktory jsou dědičnost, konstituce, nižší úroveň zdraví a rozumových schopností, poruchy morálního vývoje, dysfunkční rodina, neúčast na vzdělávání a na trhu práce, bydlení ve velkém městě, příslušnost k asociálním subkulturám aj.

⁵⁸ Sociální práce v praxi s. 270

ústavy jsou místem, kde děti a mládež tráví čas v případě uložení ústavní⁵⁹ nebo ochranné výchovy⁶⁰. Domy na půl cesty, komunitní byty, střediska výchovné péče, funkce výchovného poradce a preventisty sociálně patologických jevů, asistent učitele, školy se speciálním vzdělávacím programem, probační a mediační služby, domy dětí a mládeže, nízkoprahové kluby, salesiánská střediska, kamery. Přehled O. Matouška ještě doplníme o z mého pohledu důležité: službu terénní sociální práci s dětmi a mládeží a funkci sociálního asistenta.

14. Historie NZDM v Čechách⁶¹

V krátkosti naznačím historii předcházející a určující i terénní programy Bouda a Libuschka, kde působím, dle (Čechovský, Racek 2007). Ti dělí historii NZDM na čtyři etapy:

První období NZDM v naší republice charakterizují jako období *streetwork*, které je úzce spjato s experimentálním zavedením funkce sociálního asistenta za přispění T.Čakrtové a Z. Bednářová z oddělení sociální prevence MPSV v roce

⁵⁹ **ústavní výchova** institutional care Institut platného práva ČR (z. 94/1963, z. 359/1999). Je to opatření navržené orgánem sociálně-právní ochrany dětí a schválené soudem. Uplatňuje se v případech, kdy rodina o dítě není schopna nebo ochotna náležitě pečovat a výchovu dítěte nelze zajistit jiným přiměřeným způsobem. Před nařízením ústavní výchovy je soud povinen zkoumat, zda výchovu dítěte nelze zajistit náhradní rodinou péčí v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Uložení **ú.v.** může, ale nemusí předcházet uložení výchovných opatření. V akutních případech se navrhuje tzv. předběžné opatření, o němž musí soud rozhodnout do 24 hodin. Toto opatření může trvat nejdéle 3 měsíce. Pokud bylo v souvislosti s výchovou nezletilých zahájeno jakékoli řízení, trvá předběžné opatření po dobu dokud nevstoupí v platnost nové rozhodnutí. Ukončení **Ú.v.** lze uložit jen nezletilé osobě a lze ji prodloužit maximálně do doby, než tato osoba dovrší 19 let. Podle zákona má soud **ú.v.** zrušit, pokud pominou důvody, které vedly k jejímu nařízení, nebo pokud lze dítěti zajistit náhradní rodinnou péči. Vzhledem k malému stupni rozvinutí neústavních forem péče o tyto děti a k procedurálním bariérám je **ú.v.** jako typ náhradní rodinné péče v ČR ve srovnání s vyspělými zeměmi nadužívána. **Ú. v.** je v ČR v některých případech vykovávána ve stejných zařízeních jako ochranná výchova, což je právem kritizováno. Problém představuje také přechod mladistvých z **ú.v.** do neústavního prostředí; státní orgány jim mají poskytnout podporu, ale možnosti této podpory jsou velmi limitované. Slovník sociální práce s.253-4

⁶⁰ **Ochranná výchova** protective care Institut českého práva uplatňovaný v rámci trestněprávního soudního řízení (z.140/1961) jako tzv. ochranné opatření. Ukládá se v případech, kdy dítě starší než 12 let a mladší než 15 let spáchá čin, který je u dospělých postihován formou výjimečných trestů, dále v případech kdy se dítě mladší než 15 let provinilo proti zákonu a není náležitě ostatní o jeho výchovu. K **o.v.** lze kromě toho odsoudit i mladistvé, tj. osoby ve věku mezi 15 a 18 roky, které žijí v nevhodném prostředí. **O.v.**, stejně jako ústavní výchova, se u nás vykonává ve výchovných ústavech pro děti a mládež.. Tamtéž s. 134-5

⁶¹ Přehled Historie streetwork ve světě viz Zimmermannová, Martina. Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Katedra sociální práce, 2005

1994⁶². „ Paralelně se zavedením sociálních asistentů se streetwork začal rozvíjet na úrovni nestátních organizací“⁶³. Autoři dále vyzdvihují důležitost navázání spolupráce se Saskou sociální akademií v oblasti vzdělávání a co se týče příspěvku ke vzniku teorie streetworku a *zakládání zázemí sociálních asistentů* potažmo NZDM u nás.

Ve druhém období rozvoje NZDM je spojeno se získáním peněz z nadací, které svojí „politikou“ přispěli výrazně k dalšímu pokroku v oblasti nízkoprahově orientovaných zařízení. V letech 1999 – 2000 vzniklo osm projektů takto zaměřených a podpořených. V období 2000-2001 další několik desítek projektů, klubů a terénních programů. Z nichž většina působí dodnes. Mezi lety 1999 a 2003 nastal také především díky podpoře nadací velký rozvoj oboru.

Za třetí mezník označují oba někdejší předsedové České asociace streetworku v jejich článku právě pracovní skupinu ČAS, a to díky jejímu podílu na práci na definování NZDM a dalších pojmů v rámci ostatních služeb pro cílovou skupinu dětí a mládeže. Dále kvůli vytvoření standardů a dalších materiálů a následnému zvyšování odborné úrovně⁶⁴. Autoři dále zmiňují v tomto procesu i podíl seminářů a vzdělávací program Gabriel. Za „ ...další zásadní výsledek nejen pracovní skupiny bylo prosazení Nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV v roce 2000.“⁶⁵, který byl důležitý i z finančního hlediska viz tamtéž. ČAS se rovněž angažoval v připomínkování zákona č. 108/2006 a vyhlášky, která ho upravuje.⁶⁶

Čtvrtá etapa, ta v níž se velkou měrou právě nacházíme, je charakterizována tématy „vzdělávání a kvalita“.

Vzdělávání probíhá ve spolupráci s Národním vzdělávacím fondem CEKAS za podpory ESF. Sám jsem měl možnost se jednoho půlročního běhu zúčastnit. Kromě cenných informací a některých užitečných technik, jsem byl vtažen blíže do oboru a odborné diskuse. Přesněji se jedná o „ akreditované kurzy pro začínající a pokročilé pracovníky, kurz pro dobrovolníky a kurz pro supervizory v sociálních

⁶² Kontaktní práce : Antologie textů ČAS. Čechovský, J.; Racek, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice s. 303

⁶³ Kontaktní práce : Antologie textů ČAS. Čechovský, J.; Racek, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. s. 303

⁶⁴ Tamtéž s. 305

⁶⁵ Tamtéž

⁶⁶ Kontaktní práce : Antologie textů ČAS s. 305

službách. Dále pak je výsledkem projektu 49 realizovaných šetření kvality u poskytovatelů služeb NZDM a Streetwork⁶⁷

Závěr

V této práci se mi do jisté míry podařilo popsat fenomén terénní sociální práce a nastínit v hrubých rysech souvislosti. Doufám, že z praktické části dýchne na čtenáře alespoň kousek atmosféry streetworku tedy: maringotky, sídliště, autobusy mládež, děti, střídání ročních dob a proměny a rozvoje vztahů, profesní vývoj pracovníka, pracovní tým, atmosféra organizace.

Práce obsahuje především určitý průřez streetworkem. Objevuje se zde několik témat, která si žádají hlubšího rozpracování. Konkrétně mám na mysli komunikaci v organizaci, téma hodnocení a plánování služeb a komunikace o přímé práci a její úroveň ve vztahu k zvýšení kvality služby, téma rozdílnosti mezi sociální pedagogikou a sociální prací v kontextu nízkoprahově organizovaných služeb pro děti a mládež a jejich identity, či vztah sociální pedagogiky a streetworku.

Další věcí je, že jsem se nevěnoval např. tématům supervize, komunitní práce, ni popisu cílové skupiny, problematice skupinové práce a zážitkové pedagogiky, nebo, když se podíváme trochu do budoucnosti tématu výzkumu a analýzy lokalit jak o něm mluvil W. Specht či M. Karrow na konferenci NZDM 2007. Některé z těchto bodů představují výzvu k dalšímu studiu.

V neposlední řadě je důležitý přínos této bakalářské práce zejména studia, psaní, promýšlení věcí formulování témat atd. pro rozvoj můj a skrze mne zvýšení

⁶⁷ Tamtéž s.305-306

kvality poskytovaných služeb, které je stěžejní charakteristikou nejen současného stavu streetworku a NZDM v Čechách⁶⁸.

Resume

The theme of this thesis is about working with the Youth, directly in the field. I, in this work, look at the subject from the first line worker's point of view especially. This paper can be divided into two parts; the first part is more practical while the second one gives a theoretical overview of the problem I am trying to research on.

I hope to have shared my diverse experience, with working with children and young people.

This whole process is presented throughout examples such as communication between management, team members and other third part organizations in order to efficiently support young people. Beside this, I also stress out the very important preparation phase and the subsequent cooperation with the clients.

In the theoretical part I briefly describe the nature, background, methodology, but also the relation between social work and social pedagogy. Among other things, this paper has helped me to look at my everyday work from a different angle. It also brings up several interesting problems one could have a look at.

⁶⁸ Viz tamtéž

Literatura

Citovaná literatura:

Bednářová, Zdena; Pelech, Lubomír. Slabikář sociální práce na ulici. 1. vyd. Brno : Doplněk, 2003. 104 s. ISBN 80-7239-148-8

Bednářová Zdena; Pelech Lubomír. Sociální práce na ulici : Streetwork. 1. vyd. Brno : Doplněk, 2000. 106 s. ISBN 80-7239-048-1

Haškovec, Jiří. Ke koncepci české sociální pedagogiky. Éthum : Buletin pro sociální pedagogiku 8/94 + 9/95, s. 10-17

Jedlička, Richard; Klíma, Petr; Kořa, Jaroslav; aj. Děti a mládež v obtížných životních situacích. 1. vyd. Praha: Themis, 2004. 478 s. ISBN 80-7312-038-0

Kontaktní práce : antologie textů České asociace streetwork. Publikováno v roce 2007 v rámci projektu „Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork sdružených v ČAS“

Matoušek, Oldřich a kol. Základy sociální práce. 1 vyd. Portál: Praha, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7

Matoušek, O. Kodymová, Kolářková J. (eds.), Sociální práce v praxi. vyd. první. Praha : Portál, 2005. s.270, ISBN 80-7367-002-X

Matoušek, Oldřich. Slovník sociální práce. 1 vyd. Praha : Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0 s.242

Nedělníková, Dana a kol. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. B.m. : b.n. 2007 201s.

Úlehla, Ivan. Umění pomáhat. 1.vyd. Praha : Slon, 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9

Použitá literatura:

Gilbert, Guy. Až do krajnosti. Překl O. Radina. 1. vyd. Praha : Portál, 1994. 197 s. ISBN 80-7178-008-1

Levi, Vladimír. Umění jednat s lidmi. Přel. O. Gabašová. 1. vyd. Praha : Mladá fronta, 1985. 200s.

Moore, Thomas. Kniha o duši. Přel. J. Jandourek. 4. vyd. Praha : Portál, 2007. 304 s. ISBN 978-80-7367-252-2

Mrkvička, Jiří. Hovory s tebou. 1. vyd. Praha : Avicenum, 1974. stran 112.

Pecháčková, Soňa. Zpráva o systematické terapii. 1. vyd. Praha : Institut pro systematickou zkušenost, 1993. 169 s.

Schneider, W. Johanes. O smyslu a důležitosti životních krizí : Psycholog k problémům moderního života. Přel. K. Dolista. 1. vyd. Hranice : Fabula, 2005. 217s. ISBN 80-86600-27-0

Ward, Pete; Adams, Sam; Levermore, Jude. Jak se připravovat na práci s mládeží. Přel. M. Koldinský. 1. vyd. Praha : Portál, 1997. 143 s. ISBN 80-7178-044-8

Watzlawick, Paul. Všechno dobré je k něčemu zlé : řešení paní Hekate. Přel. Z. Vybíral. 1. vyd. Hradec Králové : Konfrontace, 1995. ISBN 80-901773-5-2

Zimmermannová, Martina. Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Katedra sociální práce, 2005

Univerzita Karlova v Praze
Evangelická teologická fakulta

Bakalářská práce

Matúš Žák

**Streetwork s dětmi a mládeží v programech
Libuschka a Bouda Proximasociale, o.s.**

Katedra: Sociální práce
Vedoucí: Marie Vorlová
2007

1. Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci Streetwork s dětmi a mládeží v programech Libuschka a Bouda Proximasociale, o.s. zpracoval samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů a literatury.
2. Tuto práci nepředkládám k obhajobě na jiné škole.

Obsah	
Úvod.....	1
Praktická část	
I. nepřímá a přesahující práce	
4. Předkládání plánů na následující služby na pondělních poradách.....	
5. Pojmy kontaktní práce/pracovník/ kontakt vysvětlení pojmu.....	
6. Pojem nízkoprahovost.....	
4. Definice přímé a nepřímé práce.....	
5. Plánování a příprava přímé práce.....	
6. spolupráce s ředitelkou a kolegy a jednání s relevantními institucemi k vůli klientů	
7. statistika	
II. přímá práce	
Teoretická část	
8. Místo terénních programů Libuschka a Bouda v Proximě.....	28
9. Terénní sociální program Libuschka a Bouda a metody sociální práce.....	
10. Další definice terénní sociální práce	
11. Terénní sociální práce a kontaktní práce	
12. Sociální pedagogika východisko pro práci terénních programů	
13. NZDM a ostatní instituce a služby pro děti a mládež	
14. Historie NZDM v Čechách	